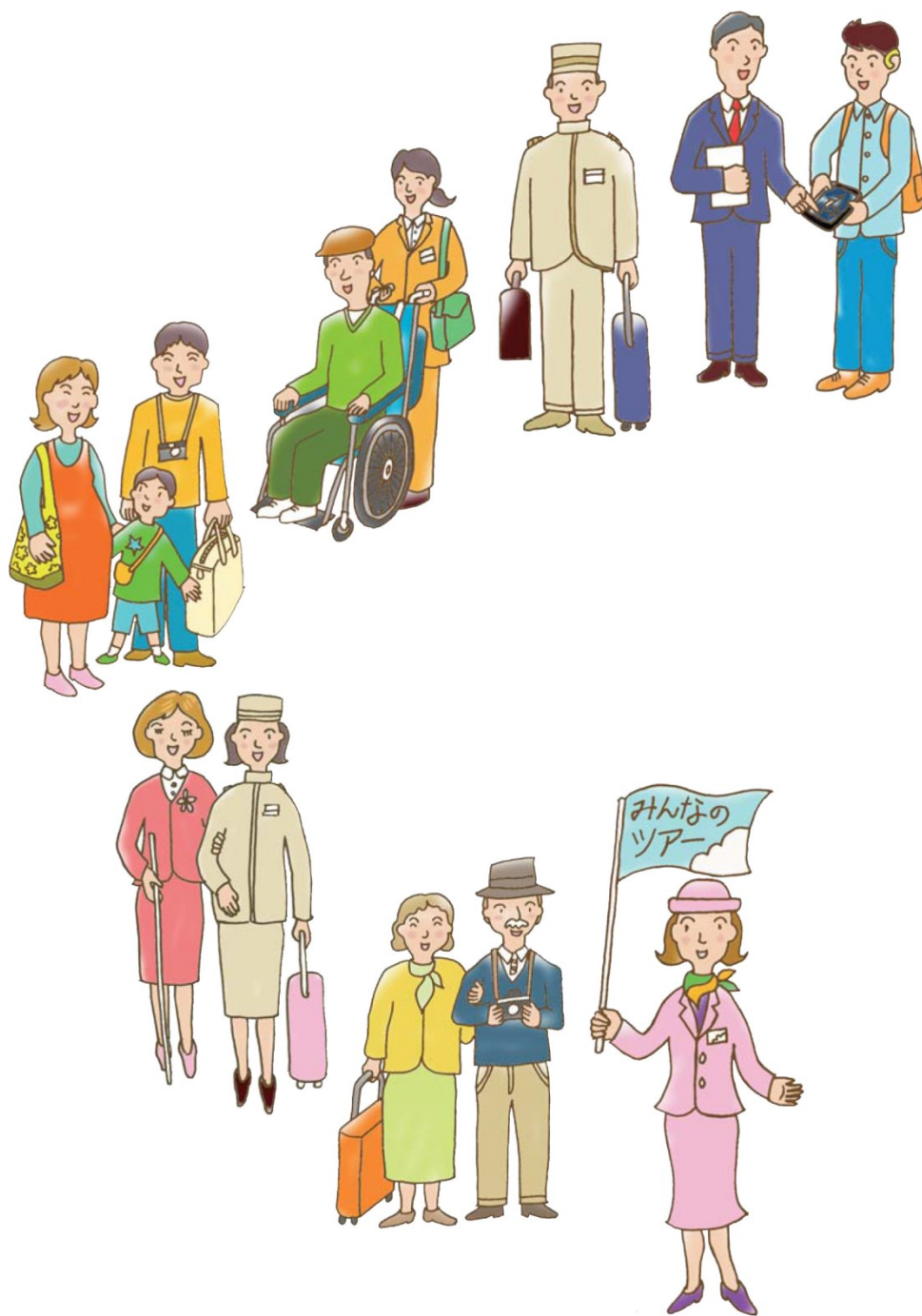


# 旅行に関する良かった事

## 調査報告書



公益財団法人共用品推進機構

平成26年5月



## 目次

1. 調査の背景と目的	5
2. 調査の回答をまとめるにあたって	8
2-1. 調査報告概要	9
2-2. 男女比	10
2-3. 年齢構成比	11
2-4. 職業種別	12
2-5. 都道府県別	13
2-6. 同居の有無	15
2-7. 同居者種別	16
2-8. 一緒に旅行する人	20
2-9. 使用している福祉用具、補助具等	24
3. 自由回答	27
3-1. 交通機関（電車、バス、船、飛行機タクシー、自家用車等）	29
3-1-1. あなたが利用した交通機関で良かった人的対応を教えてください。	30
《国内》	31
《国外》	58
3-1-2. あなたが利用した交通機関で良かった設備等を教えてください。	67
《国内》	68
《国外》	92
3-2. 宿泊施設（旅館・ホテル等）	99
3-2-1. あなたが宿泊した施設で良かった人的対応を教えてください。	100
《国内》	101
《国外》	114
3-2-2. あなたが宿泊した施設で良かった設備等を教えてください。	119
《国内》	120
《国外》	132
3-3. レストラン、食事処	137
3-3-1. あなたが旅先で利用したレストランや食事処で、良かった人的対応を教えてください。	138
《国内》	139
《国外》	152
3-3-2. あなたが旅先で利用したレストランや食事処で、良かった設備を教えてください。	155
《国内》	156
《国外》	163
3-4. その他（観光・予約・団体旅行等）	165
3-4-1. あなたが旅行で経験したその他、良かった人的対応を教えてください。	166
3-4-2. あなたが旅行で経験したその他、良かった設備を教えてください。	182
4. アンケート調査票	187



## 1. 調査の背景と目的

公益財団法人共用品推進機構では、1993年より各障害別及び高齢者等に関する日常生活における「不便さ調査」を行ってきた。視覚障害、聴覚障害、弱視、車いす使用者、高齢者、知的障害、子ども、妊産婦など、単独の障害を対象にそれぞれ、300名以上へのアンケート調査を行ってきた。

その結果を報告書としてまとめたことにより、それぞれ製品やサービスへの不便さを、企業、業界等が知ることとなり、その結果、不便さを解決した製品・サービス(共用品・共用サービス)が数多く創出されるようになった。その結果1995年に共用品の市場規模は4,800億円だったのに対し、2010年には3兆6,000億円と、当初に比べ7.5倍に伸びた。

更に、各企業、業界団体等で行ってきた工夫は、日本工業規格(JIS)を統括する機関である日本工業標準調査会に提案され、関連する高齢者・障害者配慮設計指針のシリーズは既に、35種類作られるに至った。日本は初期段階から国際化が必要と考え、国際標準化機構(ISO)に共用品の国際標準化を提案し、その以降は満場一致で承認された。国際規格になり、その基はすべて「不便さ調査」からであった。

しかし、「不便さ調査」は文字通り、今まで不便だった製品やサービスを明らかにすることであり、言わばマイナスだったところを、ゼロに戻す役割であった。

また、これまでの調査は、様々な対象(障害等)ごとに行っていたため、相反する意見は出てこなかった。そのため、製品やサービスを企画・開発・製造・販売・及び実施する側は、異なる対象(障害等)から出される異なるニーズを、次年度以降に聞くことになり、広い視野にたった工夫ができてこない状況であった。

そのため今回の「良かった事調査」は、上記の課題を解決するために、下記の二つの意図で行い、以降、恒常的に効率よく、より多くの人達が使える製品・サービスが創出される仕組みを作ることを目的とした。

### ①「不便さ調査」から、「良かった事」調査へ

不便さを主ではなく、「良かった製品」、「良かったサービス」を聞くことによって、各企業等がマイナスをゼロにするだけでなく、ゼロからプラスに展開できる可能性がある。

### ②「一障害」から「複数の障害」へ、そして「高齢者」へ

同じテーマで同時期に、複数の障害、そして高齢者への調査を行うことによって、異なる角度からの意見を抽出することができ、また共通性を把握することができる。

## 1) 調査概要

調査を実施するにあたり、共用品推進機構内に、「旅行に関する『良かった事』機関横断調査委員会」を設け、アンケート内容、配布方法、結果の広報について検討した。同委員会の委員長には、日本パラリンピック委員会委員長の鳥原光憲氏にご就任頂いた。また委員及び関係者として、各障害者団体及び関係機関、関係省庁の方にご出席を頂いた。(資料1:旅行に関する「良かった事」機関横断調査委員会委員名簿参照)。

### ①テーマ「旅行」

良かった事調査における最初のテーマとして「旅行」を選んだのは、障害の種別年齢にかかわらずほぼ全ての人を経験のあることであり、更には、交通アクセス、宿泊、食事、観光など、数多くの要素が含まれているためである。

### ②調査形式

自由記入が多いアンケート調査形式。自由記述形式とした理由は、調査実施者の想像を超えた事項を知るためである。

### ③実施体制

調査実施に関しては、以下の団体等に協力を頂いた。

- ① 社会福祉法人日本点字図書館
- ② 社会福祉法人日本盲人会連合
- ③ 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- ④ 公益社団法人日本リウマチ友の会
- ⑤ 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ⑥ 弱視者問題研究会(有志)
- ⑦ NTTクラリティ株式会社
- ⑧ 株式会社高齢社
- ⑨ 株式会社かじワシ
- ⑩ 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
- ⑪ 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ⑫ 一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- ⑬ 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- ⑭ その他 個人有志

### ④スケジュール

平成 25 年7月～8月	調査準備
10 月	第 1 回委員会 アンケート案 修正
11 月～1月	アンケート実施
平成 26 年1月～2月	アンケート集計・分析
2月	第2回委員会
3月	報告書完成
4月	報告書からの発展

## 2) 委託元

一般財団法人 日本児童教育振興財団

資料1:旅行に関する「良かった事」機関横断調査委員会 委員名簿

(委員長以下委員は企業・団体名 50 音順)

番号	種別	氏名	所属
1	委員長	鳥原 光憲	公益財団法人日本障害者スポーツ協会会長 /日本パラリンピック委員会委員長
2	委員	小高 公聡	NTTクラリティ株式会社メディア開発部 営業企画担当課長
3	委員	竹島 恵子	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団
4	委員	上田 研二	株式会社高齢社会長
5	委員	芳賀 優子	(弱視者問題研究会)
6	委員	妻屋 明	社団法人全国脊髄損傷者連合会理事長
7	委員	高本 久	一般社団法人全国パーキンソン病友の会事務局長
8	委員	小川 光彦	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事
10	委員	吉原 孝治	一般財団法人全日本ろうあ連盟 情報・コミュニケーション委員会副委員長
11	委員	田中 徹二	社会福祉法人日本点字図書館理事長
12	委員	岩佐英美子	一般社団法人日本ホテル協会事務局長
13	委員	鈴木 孝幸	社会福祉法人日本盲人会連合副会長
14	委員	長谷川三枝子	公益社団法人日本リウマチ友の会会長
15	委員	中村 義宗	一般社団法人日本旅館協会専務理事
16	関係者	有我 昌時	株式会社かじワン代表取締役社長
17	関係者	村田 勢次	株式会社高齢社営業第二部長
18	関係者	大熊 昭	国土交通省総合政策局安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長
19	関係者	阿部 英紀	経済産業省商務情報政策局 ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室課長補佐
20	関係者	宮木 立雄	一般財団法人日本児童教育振興財団常務理事
21	事務局	星川 安之	公益財団法人共用品推進機構専務理事
22	事務局	森川 美和	公益財団法人共用品推進機構
23	事務局	金丸 淳子	公益財団法人共用品推進機構

## 2. 調査の回答をまとめるにあたって

この調査は、旅行に関するアンケート調査～旅行を楽しい思い出にするために～と題して、“人と人、人と製品やサービス”が関わる中での「良い事」を回答者から伺った。

本調査は、平成 25 年 11 月中旬～平成 26 年 1 月中旬までの約 2 か月間、障害者団体や障害のある人を雇用している企業、高齢の人達が働く企業のご協力を頂き、236 名からの回答を掲載している。

今回の調査結果は、交通機関、宿泊施設、レストラン・食事処等で対応をしている方々に、利用者がどのようなことが良いと思っているかを知らせる事を目的にまとめた。

また、生の声を伝えるため回答者のコメントは最小限の修正(誤字等)を行うにとどめ、なるべく表現はそのまま生かすこととした。

「その他の項」に回答があったものでも、明らかに場面が特定できる回答はそれぞれの項目に移し替えた。また、複数の項目にまたがる回答は、それぞれに同じ回答を記載している。

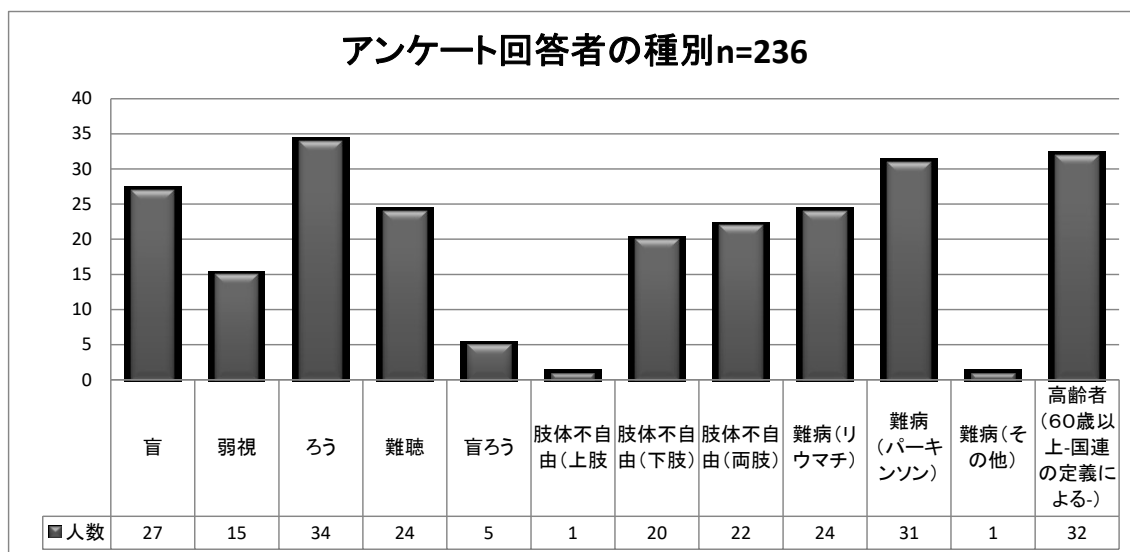
共用品推進機構では、今後は良いことを伸ばしていく活動の推進を主に行うと共に、これまで通り実施してきた不便さ調査も継続して行い、両面からアプローチをしていきたいと考えている。

調査結果は、2020 年に開催される「東京オリンピック・パラリンピック」までの 6 年間、そしてオリンピック・パラリンピック開催後の我が国が、世界に誇れる人的対応及び、充実した製品や設備を提供していくための手掛かりとなり、少しでも皆様のお役にたてれば幸いである。

公益財団法人共用品推進機構



## 2-1. 調査報告概要



アンケート回答者数は 236 名であった。内訳は以下のとおりである。

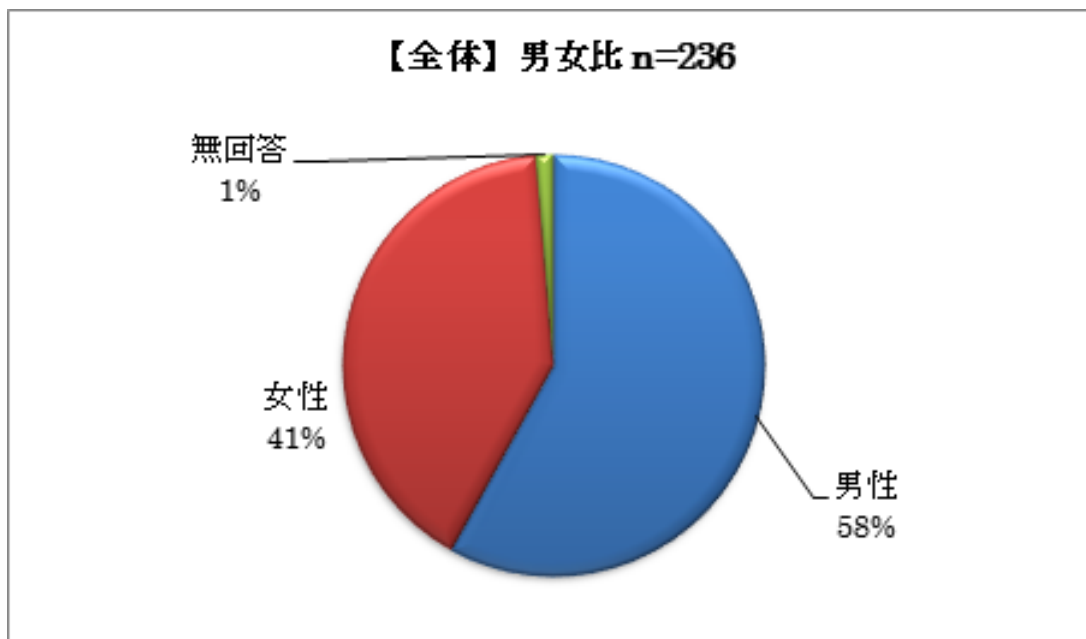
- ◆「視覚障害(盲)」27 名、「視覚障害(弱視)」15 名
- ◆「聴覚障害(ろう)」34 名、「聴覚障害(難聴)」24 名
- ◆「盲ろう」5 名
- ◆「肢体不自由(上肢)」1 名、「肢体不自由(下肢)」20 名、「肢体不自由(両肢)」22 名
- ◆「難病(リウマチ)」24 名、「難病(パーキンソン)」31 名、「難病(その他)」1 名
- ◆「高齢者(60 歳以上-国連定義による-)」32 名

以下、2-2「男女比」から、2-8「使用している福祉用具、補助具等」までは、各回答者の種別を以下の表記で統一する。

- ◆「視覚障害(盲)」、「視覚障害(弱視)」→「視覚に障害のある人」
- ◆「聴覚障害(ろう)」、「聴覚障害(難聴)」→「聴覚に障害のある人」
- ◆「肢体不自由(上肢)」、「肢体不自由(下肢)」、「肢体不自由(両肢)」  
→「肢体に不自由のある人」
- ◆「盲ろう」→「盲ろうの人」
- ◆「難病(リウマチ)」→「リウマチの人」
- ◆「難病(パーキンソン)」→「パーキンソン病の人」
- ◆「難病(その他)」→「その他の難病の人」
- ◆「高齢者(60 歳以上-国連定義による-)」→「高齢者」

## 2-2. 男女比

アンケート回答者全体の男女比は、「男性」58%、「女性」41%、「無回答」1%であった。

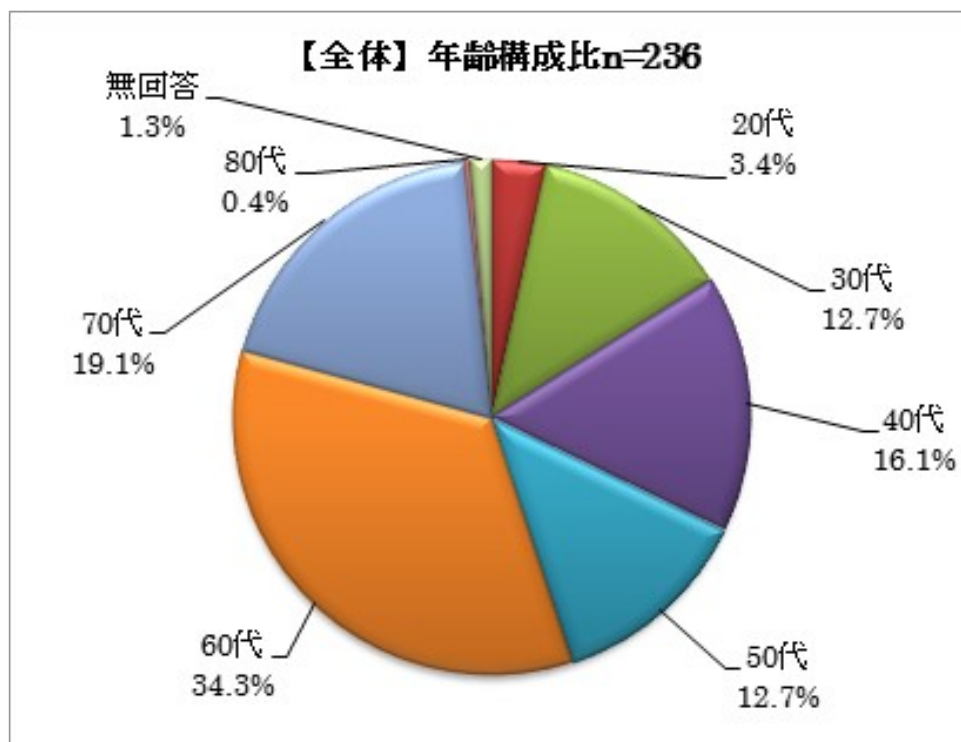


回答者別の内訳は以下のとおりである。

- ◆ 視覚に障害のある人: 「男性」69%、「女性」31%
- ◆ 聴覚に障害のある人: 「男性」55%、「女性」45%
- ◆ 盲ろうの人: 「男性」80%、「女性」20%
- ◆ 肢体に不自由のある人: 「男性」89%、「女性」9%、「無回答」2%
- ◆ リウマチの人: 「男性」4%、「女性」96%
- ◆ パーキンソン病の人: 「男性」42%、「女性」55%、「無回答」3%
- ◆ 高齢者: 「男性」59%、「女性」38%、「無回答」3%

### 2-3. 年齢構成比

アンケート回答者全体の年齢構成比は「20代」3.4%、「30代」12.7%、「40代」16.1%、「50代」12.7%、「60代」34.3%、「70代」19.1%、「80代」0.4%、「無回答」1.3%であった。

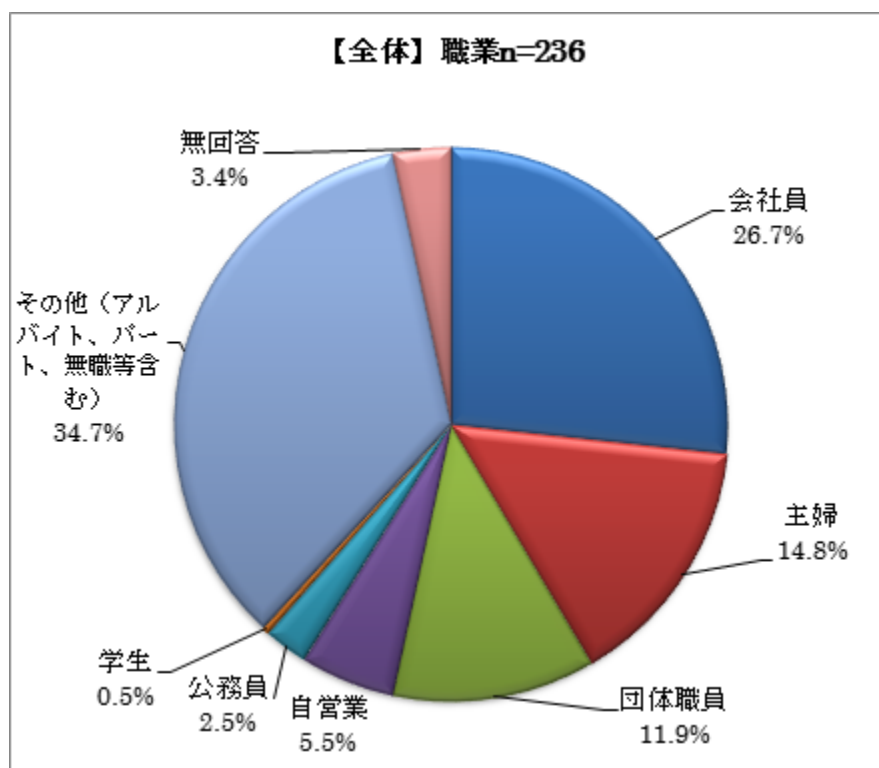


回答者別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人:「20代」5%、「30代」17%、「40代」14%、「50代」12%、「60代」29%、「70代」21%、「無回答」2%
- ◆聴覚に障害のある人:「20代」7%、「30代」22%、「40代」33%、「50代」21%、「60代」15%、「70代」2%
- ◆盲ろうの人:「30代」20%、「40代」40%、「50代」40%
- ◆肢体に不自由のある人:「20代」5%、「30代」18%、「40代」23%、「50代」12%、「60代」30%、「70代」12%
- ◆リウマチの人:「40代」4%、「50代」12%、「60代」67%、「70代」17%
- ◆パーキンソン病の人:「50代」10%、「60代」42%、「70代」45%、「無回答」3%
- ◆高齢者:「50代」56%、「60代」38%、「70代」3%、「無回答」3%

## 2-4. 職業種別

アンケート回答者全体の職業種別は、「会社員」26.7%、「主婦」14.8%、「団体職員」11.9%、「自営業」5.5%、「公務員」2.5%、「学生」0.5%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」34.7%、「無回答」3.4%であった。



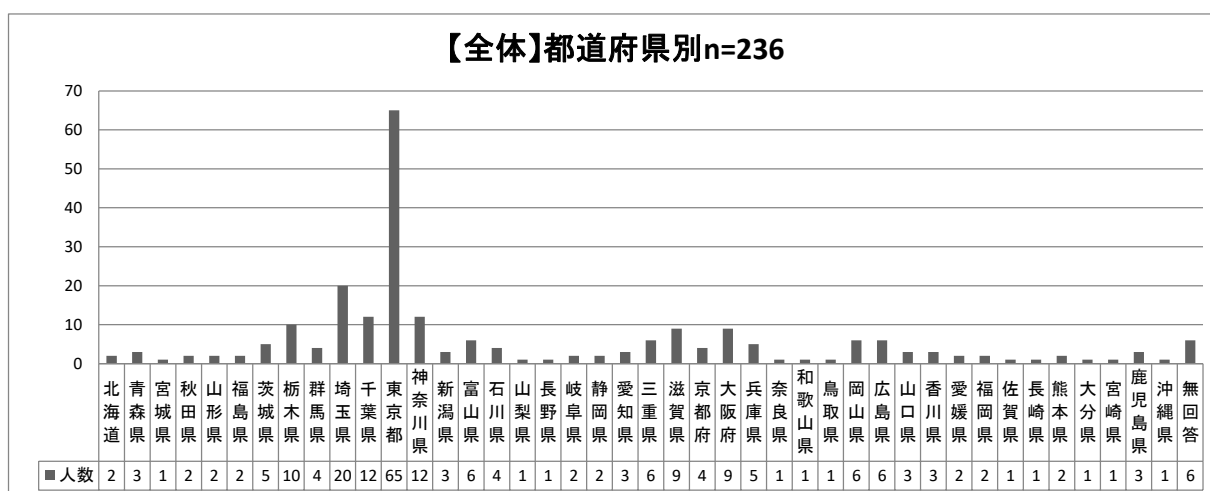
回答者別の内訳は以下のとおりである。

- ◆視覚に障害のある人:「会社員」31%、「主婦」10%、「団体職員」10%、「自営業」9%、「公務員」2%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」36%、「無回答」2%
- ◆聴覚に障害のある人:「会社員」33%、「主婦」10%、「団体職員」31%、「自営業」5%、「公務員」7%、「学生」2%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」12%
- ◆盲ろうの人:「会社員」20%、「主婦」20%、「団体職員」20%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」40%
- ◆肢体に不自由のある人:「会社員」33%、「団体職員」12%、「自営業」12%、「公務員」2%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」39%、「無回答」2%
- ◆リウマチの人:「会社員」4%、「主婦」50%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」42%、「無回答」4%
- ◆パーキンソン病の人:「会社員」3%、「主婦」36%、「自営業」3%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」55%、「無回答」3%
- ◆高齢者:「会社員」41%、「主婦」3%、「その他(アルバイト、パート、無職等含む)」44%、「無回答」12%

## 2-5. 都道府県別

アンケート回答者全体の都道府県別人数は以下のとおりである。(単位は人数。回答数が0の場合には記載はしていない。)

北海道(2)、青森県(3)、宮城県(1)、秋田県(2)、山形県(2)、福島県(2)、茨城県(5)、栃木県(10)、群馬県(4)、埼玉県(20)、千葉県(12)、東京都(65)、神奈川県(12)、新潟県(3)、富山県(6)、石川県(4)、山梨県(1)、長野県(1)、岐阜県(2)、静岡県(2)、愛知県(3)、三重県(6)、滋賀県(9)、京都府(4)、大阪府(9)、兵庫県(5)、奈良県(1)、和歌山県(1)、鳥取県(1)、岡山県(6)、広島県(6)、山口県(3)、香川県(3)、愛媛県(2)、福岡県(2)、佐賀県(1)、長崎県(1)、熊本県(2)、大分県(1)、宮崎県(1)、鹿児島県(3)、沖縄県(1)、無回答(6)



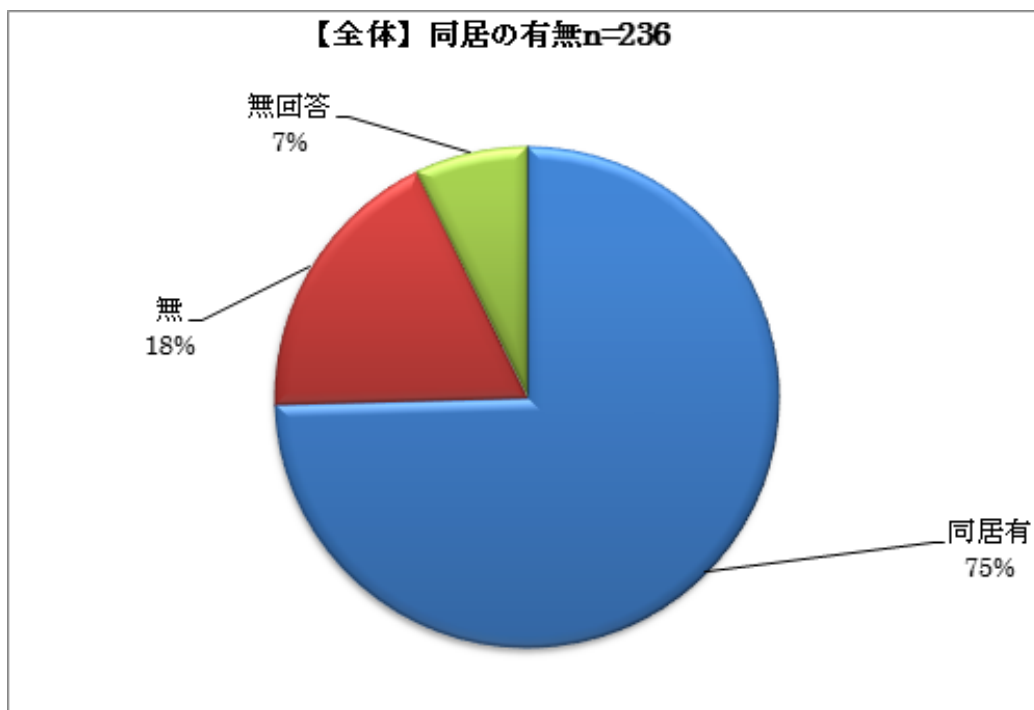
- ◆視覚に障害のある人:「東京都」14名、「滋賀県」7名、「神奈川県」5名、「埼玉県」、「三重県」各3名、「愛知県」2名、「千葉県」、「富山県」、「石川県」、「京都府」、「大阪府」、「広島県」、「鹿児島県」、「無回答」各1名
- ◆聴覚に障害のある人:「東京都」21名、「千葉県」、「兵庫県」各4名、「埼玉県」、「京都府」、「無回答」各3名、「青森県」、「茨城県」、「静岡県」、「愛知県」、「三重県」、「広島県」各2名、「北海道」、「群馬県」、「富山県」、「石川県」、「滋賀県」、「大阪府」、「香川県」、「福岡県」各1名
- ◆盲ろうの人:「山形県」、「東京都」、「三重県」、「大阪府」、「広島県」各1名
- ◆肢体に不自由のある人:「埼玉県」、「東京都」各6名、「栃木県」、「群馬県」、「山口県」、「香川県」各2名、「青森県」、「秋田県」、「山形県」、「福島県」、「茨城県」、「千葉県」、「新潟県」、「富山県」、「石川県」、「長野県」、「岐阜県」、「兵庫県」、「鳥取県」、「岡山県」、「広島県」、「福岡県」、「熊本県」、「大分県」、「宮崎県」、「鹿児島県」、「沖縄県」各1名
- ◆リウマチの人:「東京都」2名、「北海道」、「宮城県」、「秋田県」、「福島県」、「茨城県」、「群馬県」、「埼玉県」、「神奈川県」、「新潟県」、「富山県」、「山梨県」、「岐阜県」、「愛知県」、「滋賀県」、「大阪府」、「奈良県」、「和歌山県」、「岡山県」、「佐賀県」、「長崎県」、「熊本県」、「鹿児島県」各1名

◆パーキンソン病の人:「栃木県」8名、「東京都」6名、「大阪府」5名、「岡山県」4名、「富山県」2名、「神奈川県」、「新潟県」、「石川県」、「広島県」、「山口県」、「無回答」各1名

◆高齢者:「東京都」14名、「埼玉県」7名、「千葉県」6名、「神奈川県」3名、「茨城県」、「無回答」各1名

## 2-6. 同居の有無

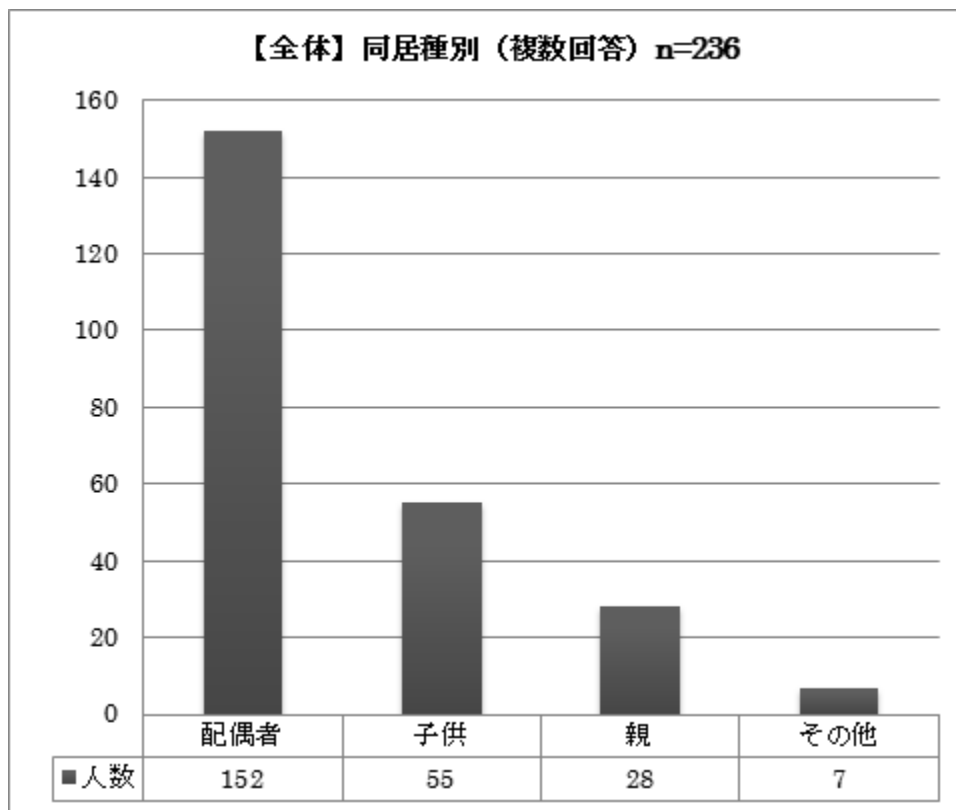
全体的な同居の有無は、「同居有」が75%、「無」が18%で、「無回答」が7%であった。



- ◆視覚に障害のある人:「有」79%、「無」21%
- ◆聴覚に障害のある人:「有」78%、「無」21%、「無回答」1%
- ◆盲ろうの人:「有」100%
- ◆肢体に不自由のある人:「有」70%、「無」25%、「無回答」5%
- ◆リウマチの人:「有」87%、「無」13%
- ◆パーキンソン病の人:「有」81%、「無」16%、「無回答」3%
- ◆高齢者:「有」50%、「無」9%、「無回答」41%

## 2-7. 同居者種別

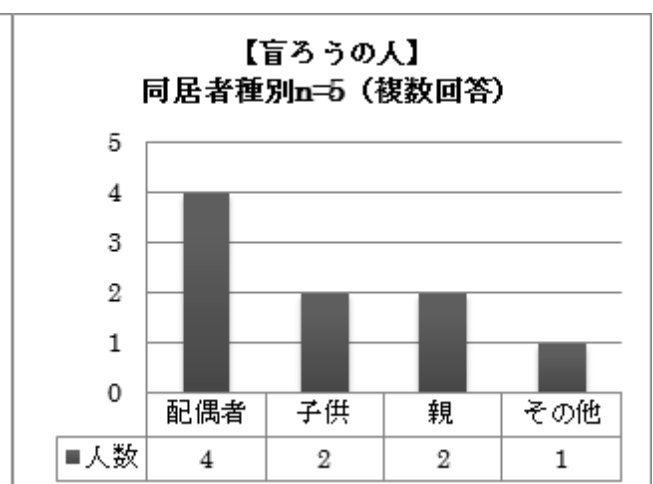
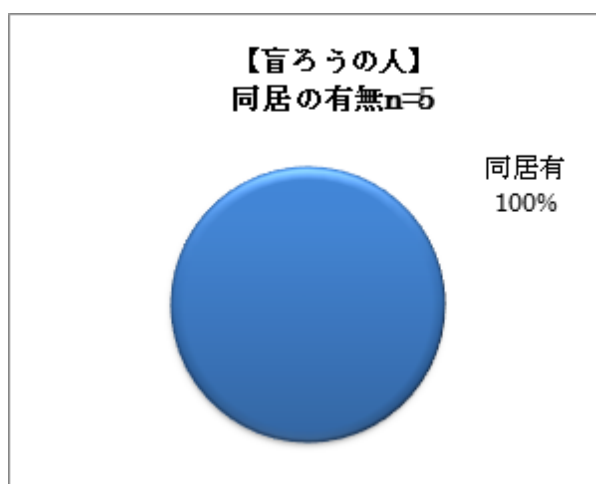
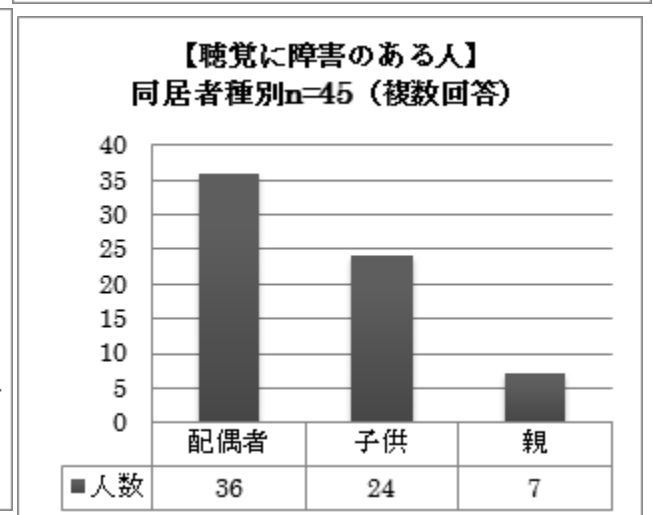
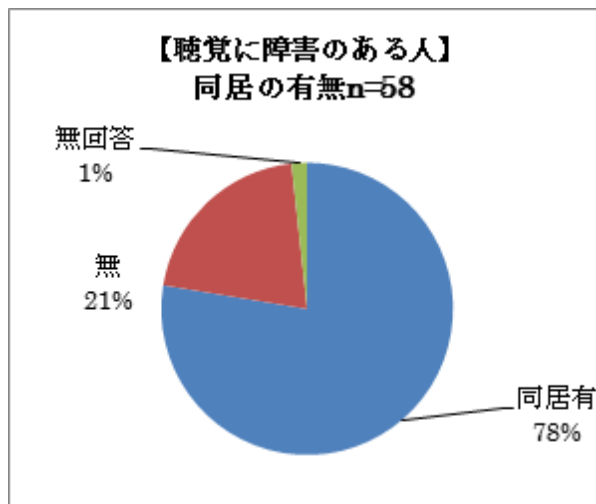
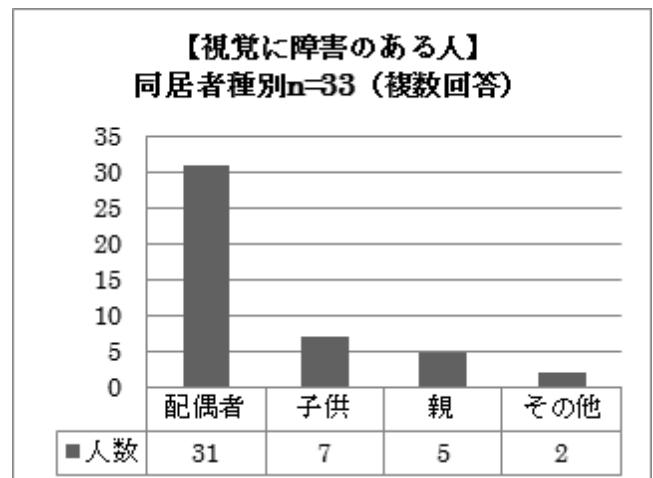
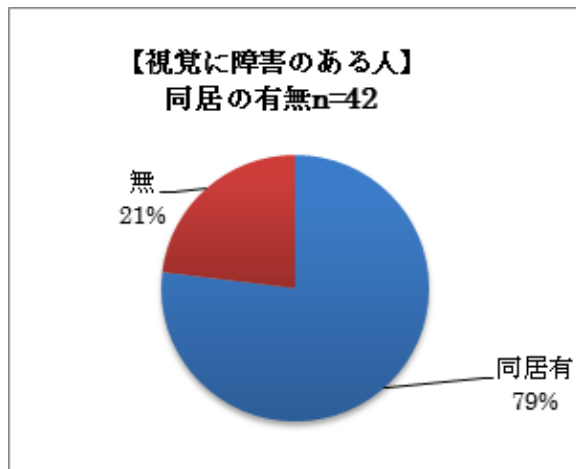
全体で、「同居有」と答えた176名の同居種別は「配偶者」152名、「子供」55名、「親」28名、「その他」7名であった。その他には「兄弟姉妹」、「孫」が含まれる。

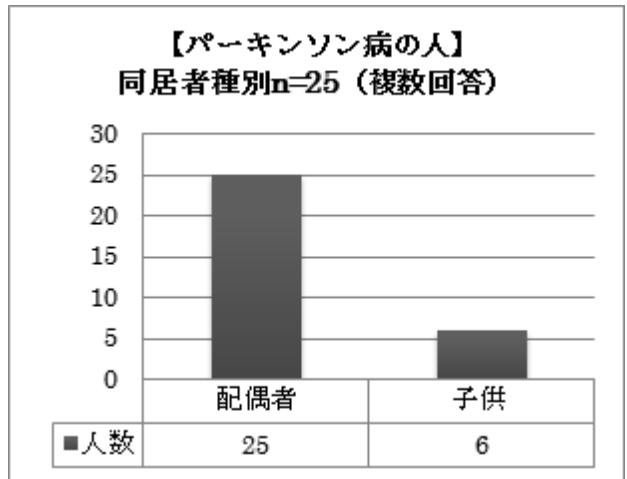
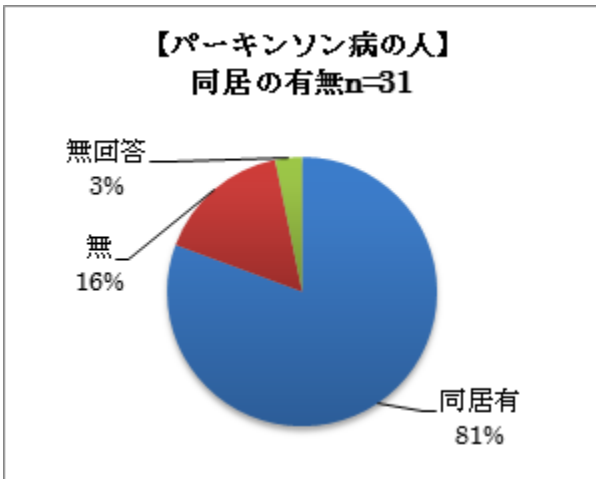
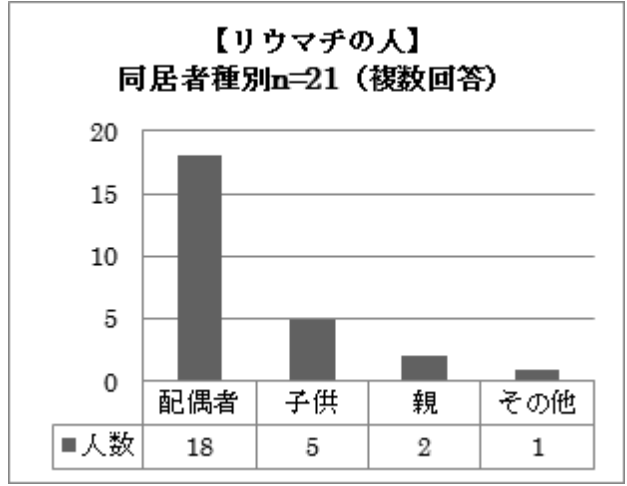
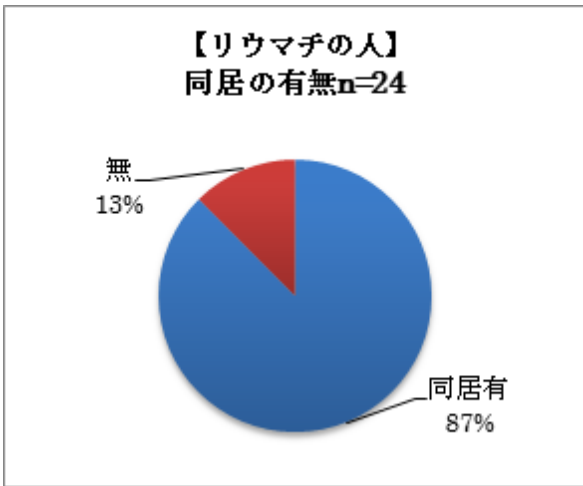
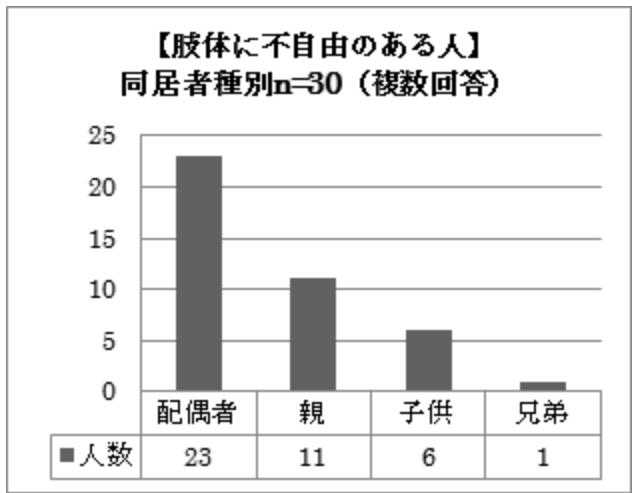
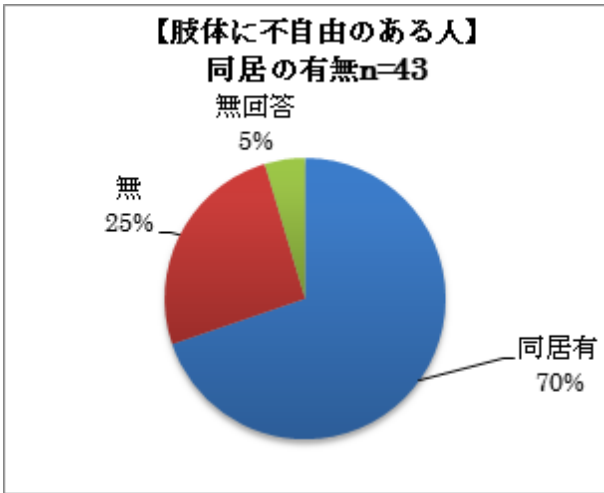




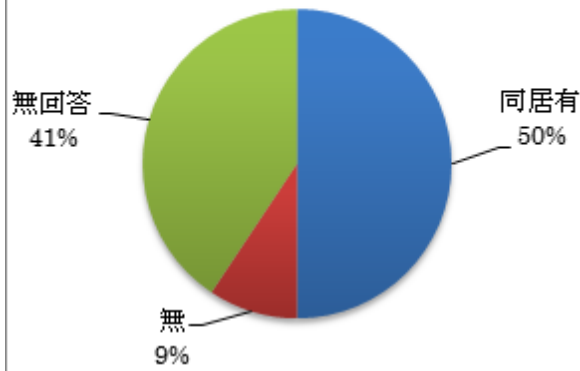
### 【各回答者別の同居有無と同居者種別】

各回答者別の同居の有無と、同居者種別は以下のとおりである。

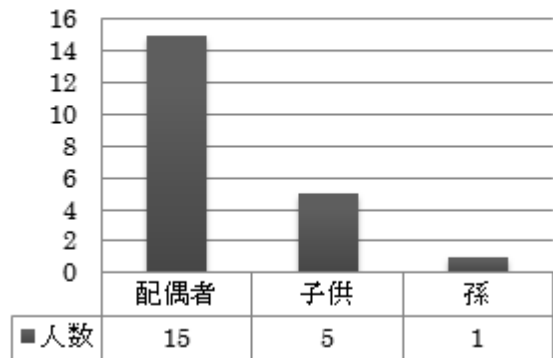




【高齢者】同居の有無n=32

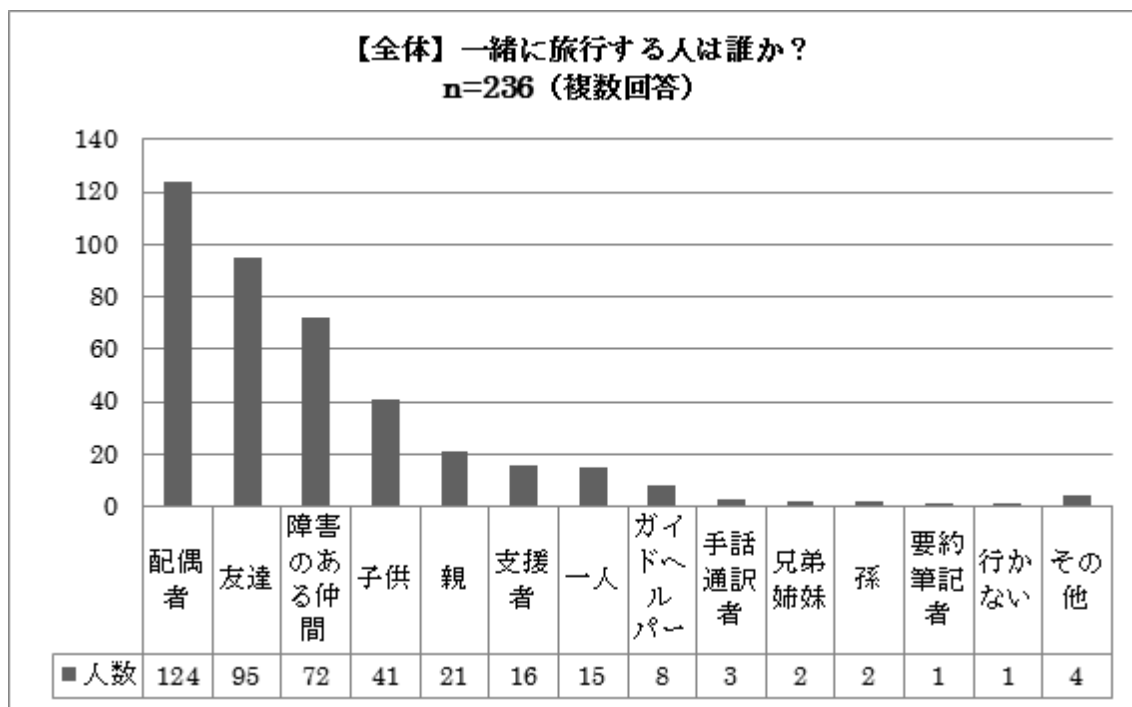


【高齢者】同居者種別n=16  
(複数回答)



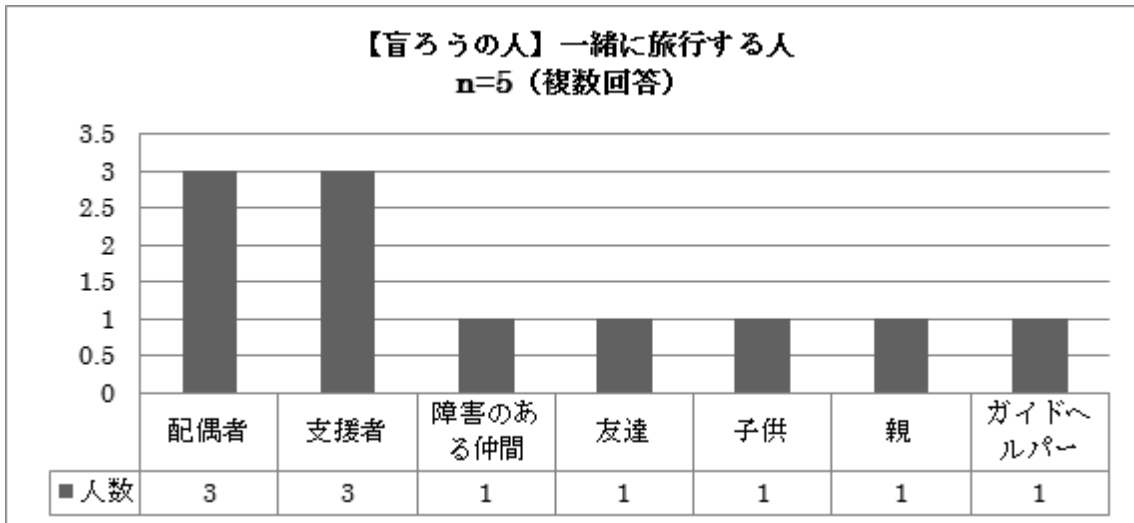
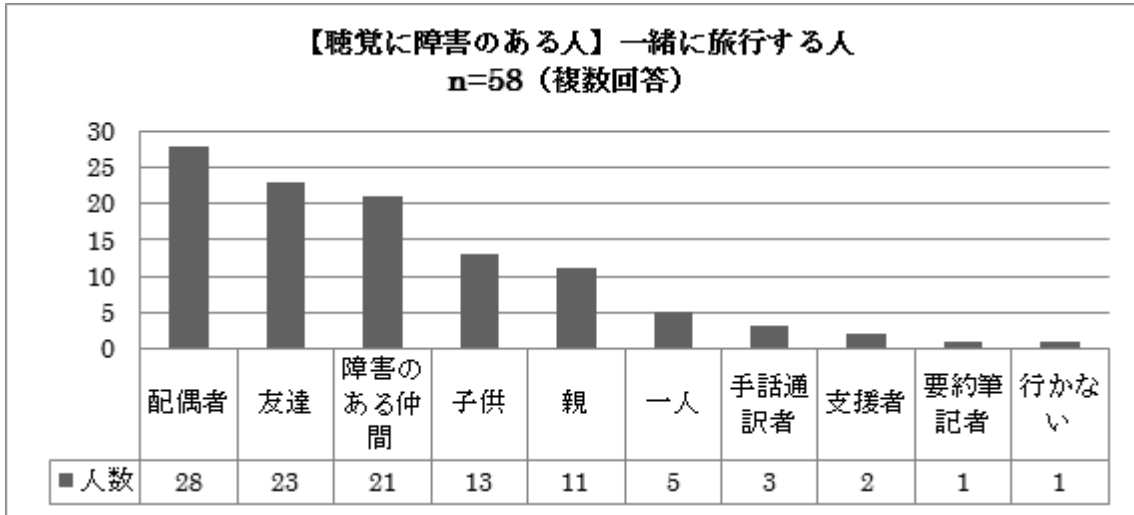
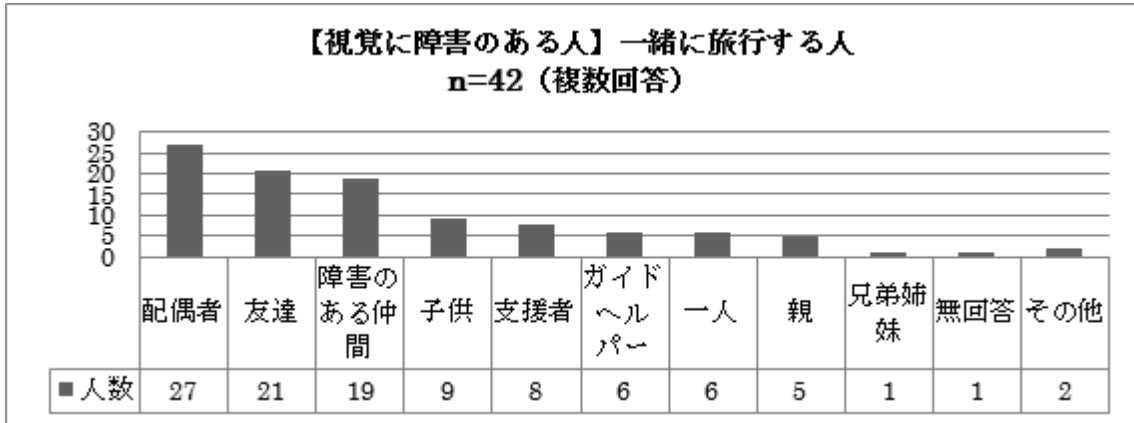
## 2-8. 一緒に旅行する人

全体的な傾向としては、配偶者 124 名、友達 95 名、障害のある仲間 72 名、子供 41 名、親 21 名、支援者 16 名、一人 15 名、ガイドヘルパー8名、手話通訳者3名、兄弟姉妹2名、孫2名、要約筆記者1名、行かない1名、その他4名

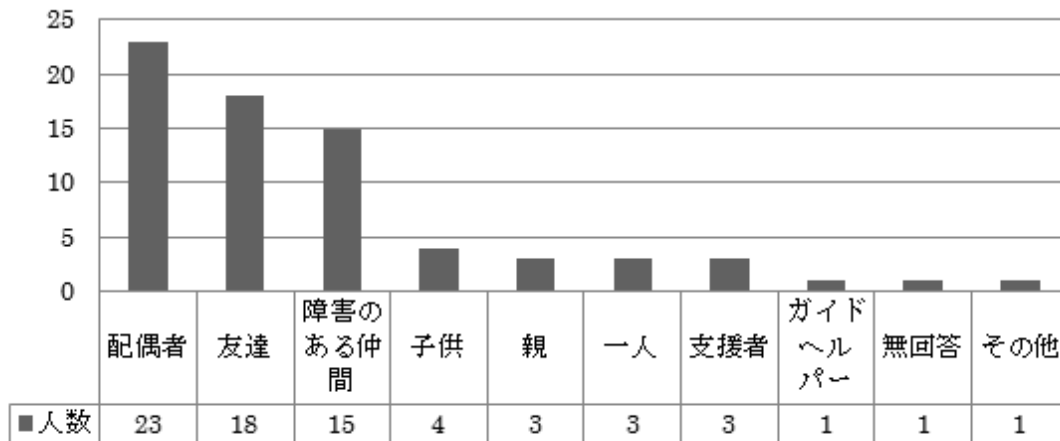


**【各回答者別の一緒に旅行する人】**

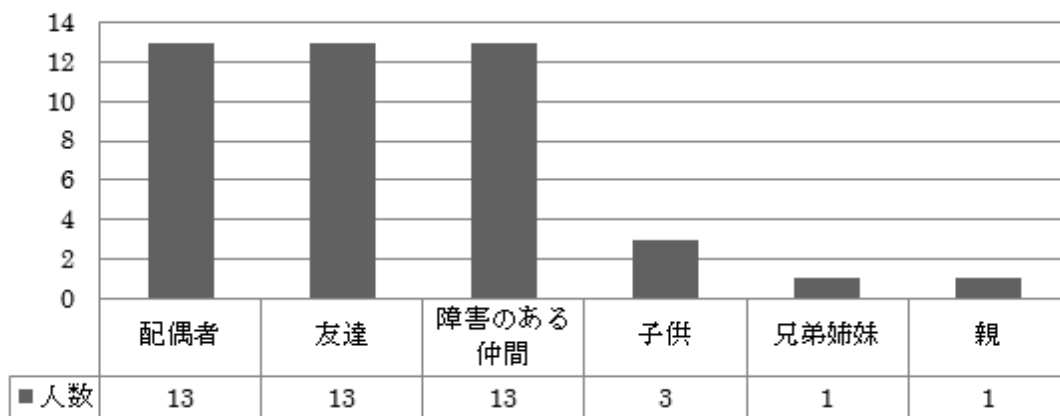
各回答者別の「一緒に旅行する人」は以下のとおりである。



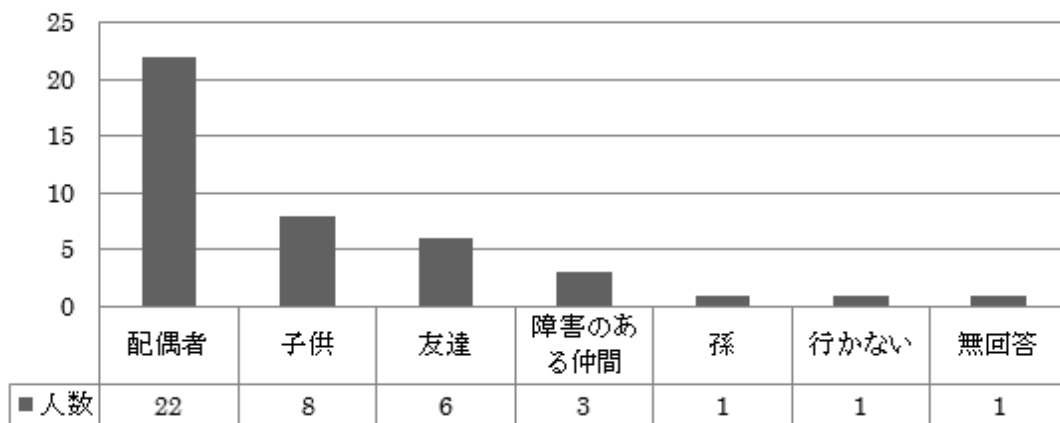
【肢体に不自由のある人】一緒に旅行する人  
n=43 (複数回答)

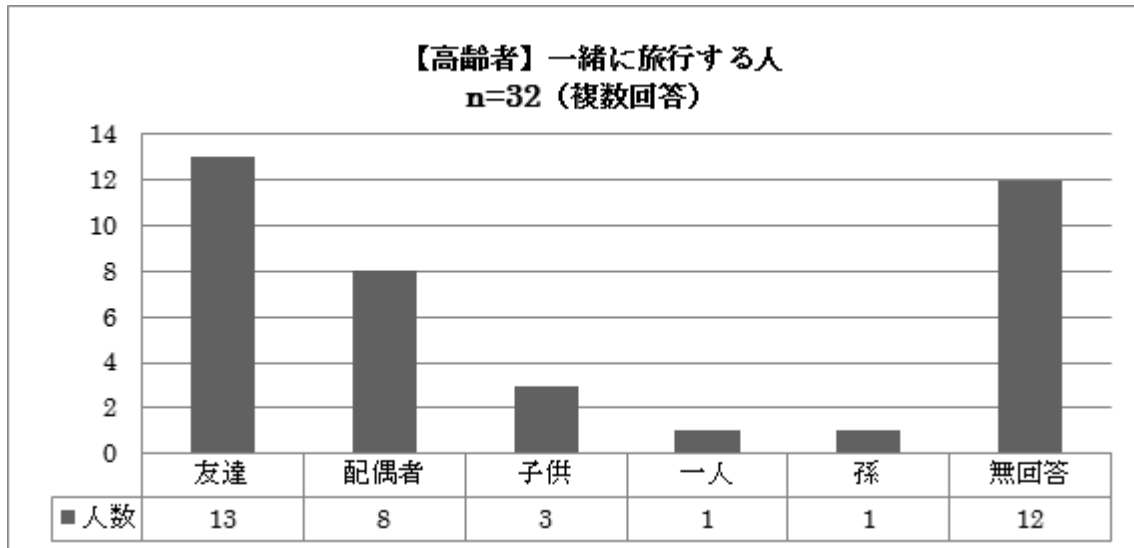


【リウマチの人】一緒に旅行はする人  
n=24 (複数回答)



【パーキンソン病の人】一緒に旅行する人  
n=31 (複数回答)





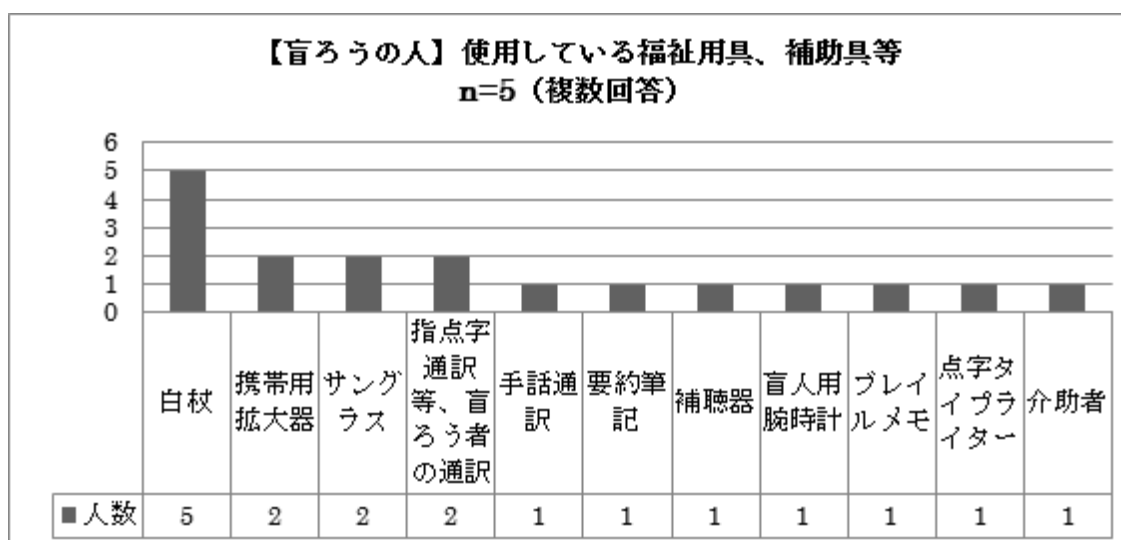
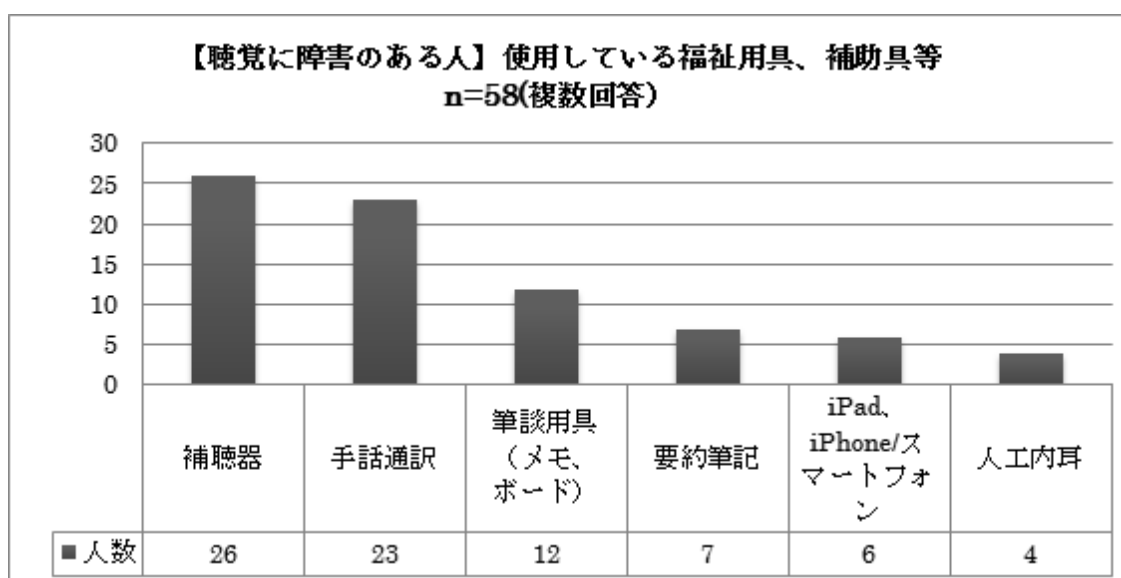
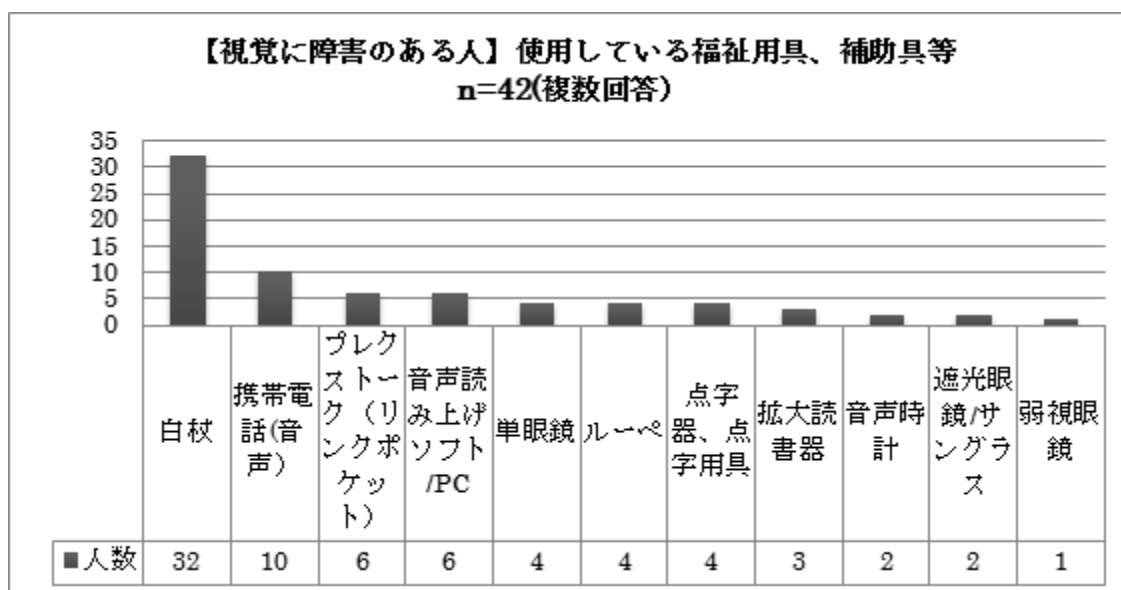
回答者種別にかかわらず、多くは1番に配偶者をあげているが、高齢者では友達が1番目に多く、配偶者は2番目となっている。

また、障害のある人は上位に「障害のある仲間」をあげているが、高齢者の回答と異なる。

人数は必ずしも多くないが、視覚に障害のある人、盲ろうの人、肢体不自由のある人は、旅行の同行者として、移動サポートの確保の目的で「ガイドヘルパー」、そして聴覚に障害のある人は、情報保障の確保の目的で、「手話通訳者」、「要約筆記者」をあげている。

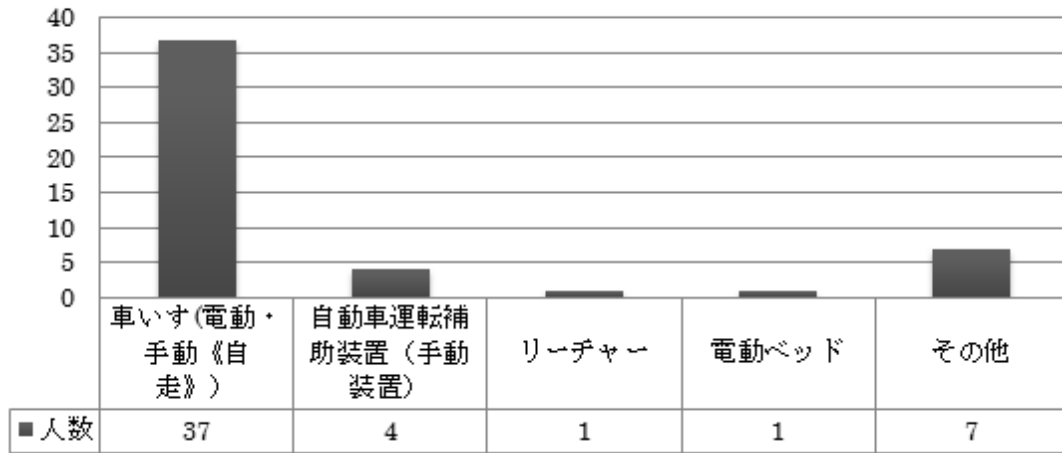
## 2-9. 使用している福祉用具、補助具等

各回答者別の「使用している福祉用具、補助具等」は以下のとおりである。

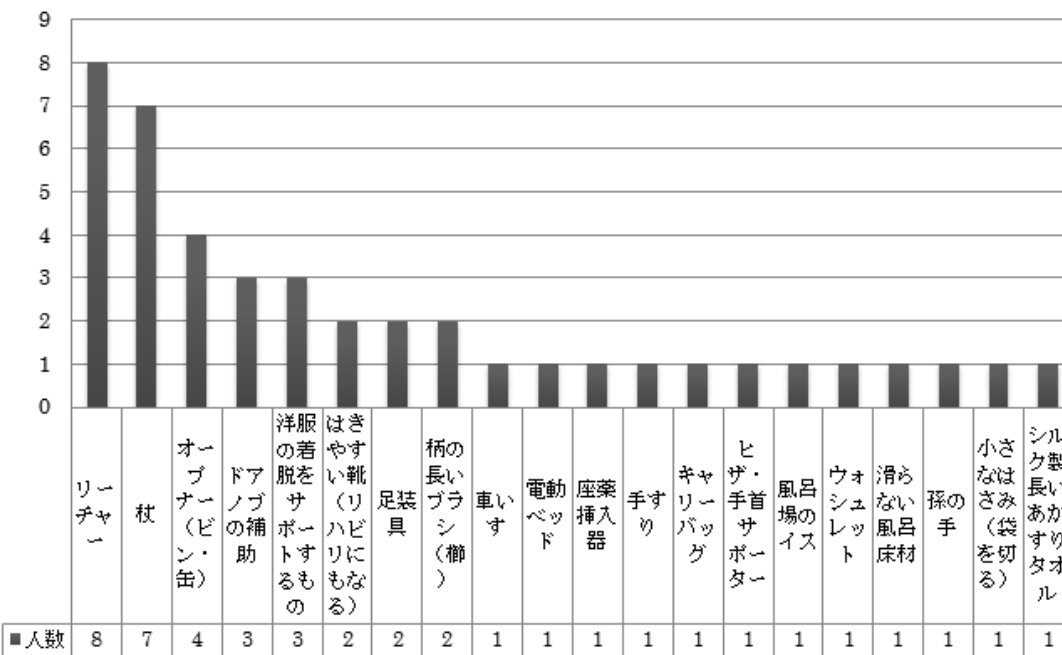


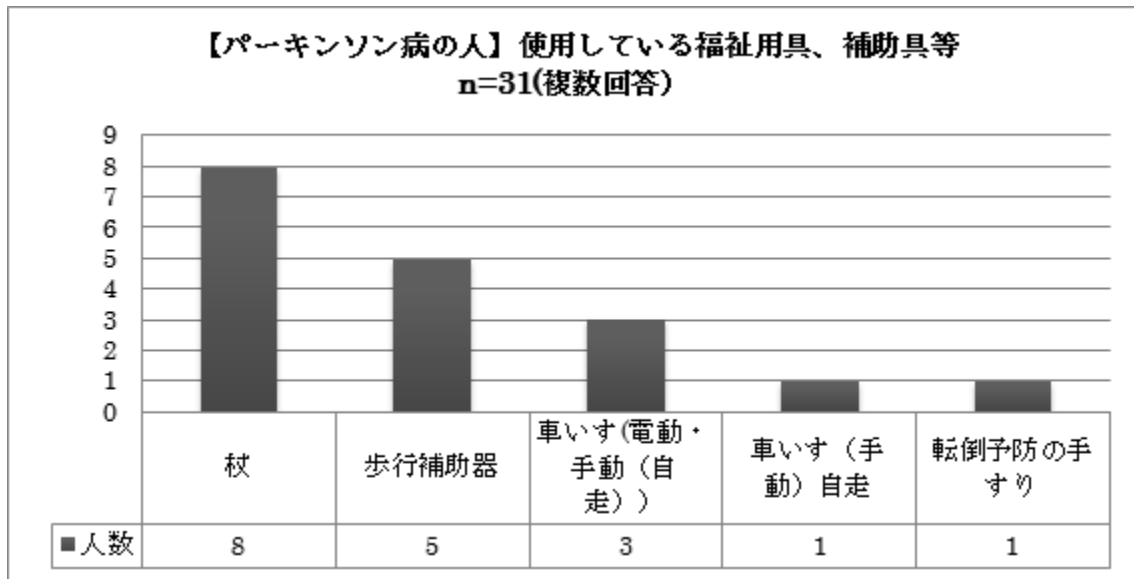


【肢体に不自由のある人】使用している福祉用具、補助具等  
n=44（複数回答）



【リウマチの人】使用している福祉用具、補助具n=24(複数回答)



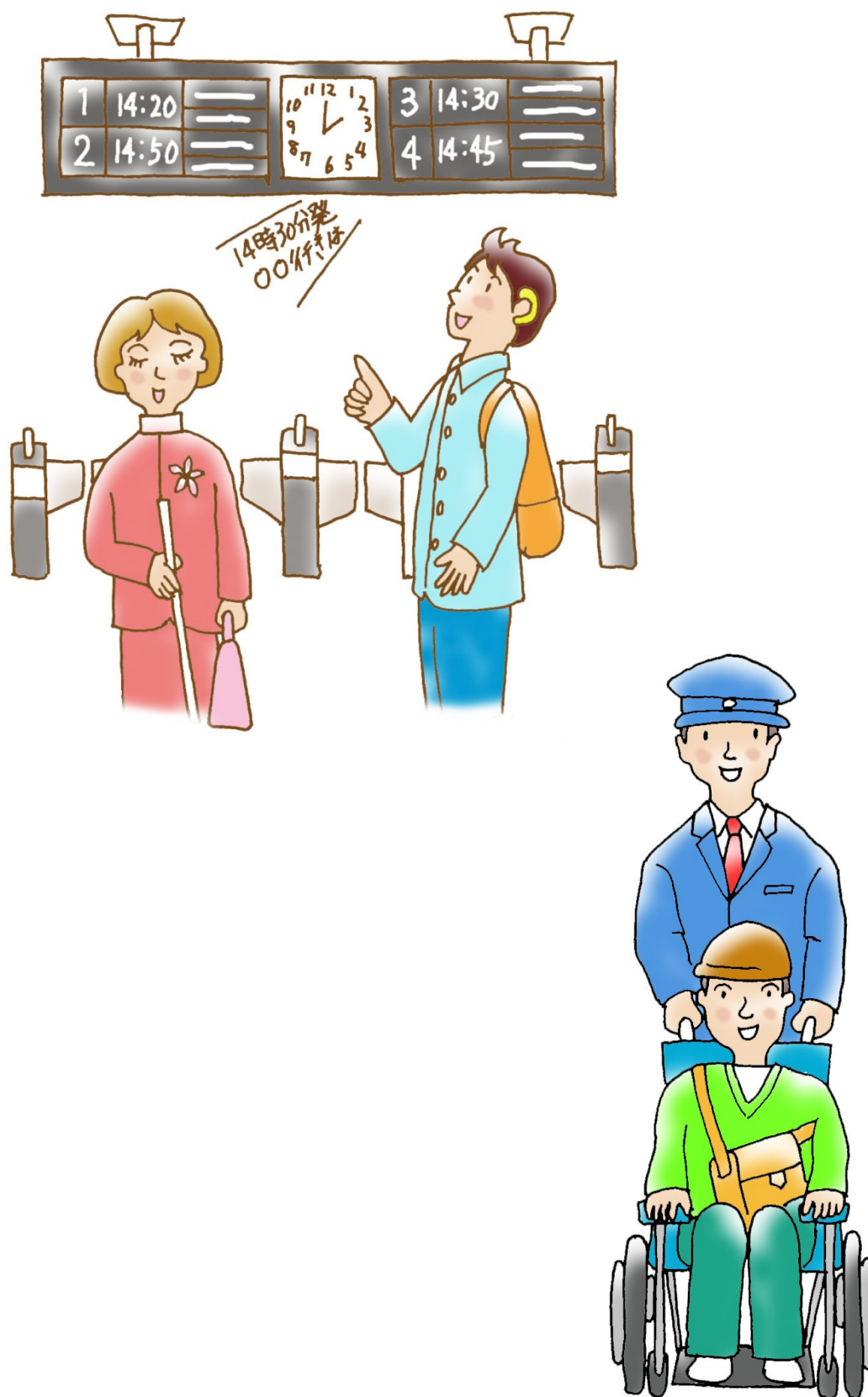


【高齢者】杖1名

### 3. 自由回答



### 3-1. 交通機関(電車、バス、船、飛行機、タクシー、自家用車等)



3-1-1. あなたが利用した交通機関で良かった人的対応等を教えて下さい。

**《国内》交通機関・人的対応（鉄道駅員・駅係員）**

**（質問に対する音声での対応）**

番号	回答	障害種別
1	電車の駅で、駅員が、こちらの質問に足るだけの程よいナビゲートをしてくれた。	盲
2	ガイドの説明を視覚障害の立場に立って詳しく行ってくれたこと。	弱視

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	心のこもったホスピタリティーを感じるとき、さりげなく手なれた視覚障害者の誘導、プロの技に見とれるとき。	盲
2	事故でホームがごった返していた時に、並ぶ位置や電車に乗るタイミングなど、駅員さんがホームの混雑を整理しながらきちんと気を配ってくれた（JR、メトロ、数回経験）。	弱視

**（目的地までの誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	新幹線に乗るときにガイドがつき座席から改札口等までの往復を案内してくれた。	盲
2	鉄道の改札を出るときに駅員に目的地までの行き方を尋ねたら、「近くだから」と一緒に目的地まで誘導してくれた。	盲
3	交通関係者が声かけし、目的の所まで誘導介助してくれた。	弱視
4	駅員さんの誘導、降りる駅の駅員さんへの連絡。	弱視

**（構外への誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	2013年9月、11月の旅行の際、電車到着時、鉄道職員にタクシー乗り場まで案内してもらえたので、安心して宿泊先までたどり着くことができた。	盲

**（構内の誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	JRでの駅員さんの構内アテンドも年々良くなっているように思う。	盲

**（構内外の誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	駅や到着駅で乗り換えやタクシー乗り場への案内を係員がスムーズに、親切に手伝ってくれたこと(最近はこれらに関するトラブルがない)。	盲

**（乗換に関する誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	JR 等の乗換。	盲
2	視覚障害者 11 名が、9 月 23 日、JR新潟駅から京都、大阪へ、特急を金沢で乗継しながら帰るのに、誘導を駅にお願いしたら、乗継駅でそれぞれ対応をして頂け、スムーズに無事帰宅できました。	盲
3	3年前、横浜から東京へ向かうとき、電車を乗り間違えたとき、臨時の駅員さんが手配し誘導してくれました。また、近鉄電車を利用するとき、駅まで行くと乗車券を買うところから乗り込むとき、下車するとき、待ち合わせ場所まで案内してもらっています。	盲
4	鉄道の駅員さんによる乗車、降車の補助、案内。	盲
5	JR 私鉄ともに頼めば乗り換えまで案内していただけるようになり単独でも現地まで行けるようになり大変助かっております。	盲
6	単独の場合、JRの改札口から座席までの誘導及び乗り換えの手伝いをしてくださること。そして、移動の途中で買い物も手伝ってくださったこと。	盲
7	電車では駅員さんが誘導して乗り継ぎなどのサポートをしてくれた。	弱視

**（乗降に関する介助や声掛け）**

番号	回答	障害種別
1	2013 年 11 月、電車で旅行先に行った際、鉄道職員に乗車介助を依頼したとき、翌日の帰りの乗車介助も到着時に確認していただき、翌日はスムーズに乗降できた。	盲
2	伊予鉄電車の運転手さんが昇降時に声を掛けていただいたり手を貸していただいたりする。	弱視

**（自然の声掛け）**

番号	回答	障害種別
1	JRの列車内で車掌さんが「誘導などお手伝いすることはありませんか」と声かけをしてくださること。	盲



**（ガイド）**

番号	回答	障害種別
1	駅員のガイド。	盲

**（誘導一般）**

番号	回答	障害種別
1	駅員が誘導してくれた。	盲
2	米原駅の改札の駅員が誘導してくれる。	盲

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	東北新幹線	盲
2	JR 各社	弱視

**（切符の判別）**

番号	回答	障害種別
1	切符を「行き」と「帰り」とに分けて手渡ししてくれた。	盲

**（車内の音声案内）**

番号	回答	障害種別
1	車内放送、特に自動放送をフォローする、車掌さんの到着番線の案内が助かる。	盲

**（空席案内を当事者に知らせる対応）**

番号	回答	障害種別
1	新幹線：空席ができたことをしらせていただいたこと。	弱視

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	昔は野郎ばかりだったが最近は女性社員が増えて、対応がマイルドになった。	ろう
2	駅員が嫌な顔、面倒臭そうな顔をせず、にこやかに対応してくれたこと。	ろう
3	昨年8月、一時間に2本しかない路線を終点駅から100人以上の団体で利用するとき、発車時間が迫ったが、出発駅ではなく到着駅で切符代を支払うようはからってもらえた。	ろう

## （姿勢・態度）

番号	回答	障害種別
1	東京で、電車の切符を買うのが分かりにくいですが、尋ねると親切に教えてくれる(行先出口なども)。	難聴
2	駅員がこちらの行き先について懇切丁寧に対応してくれて乗車券購入できたこと。	難聴
3	昨年 JR 中野駅みどりの窓口で遠距離乗車券等を購入する際も、列に並んでいるときに振り分け担当の職員が、同様の対応をしてくれたのもよかった。スムーズに購入に移れた。	難聴

## （筆談による対応）

番号	回答	障害種別
1	東京駅構内の切符売り場で親切に筆談で払い戻し手続きをしてくれた。	ろう
2	JR東日本のみどりの窓口での筆談の対応が普通にできている。	ろう
3	JR みどりの窓口で筆談対応してくれたこと。	ろう
4	特急「ゆふいんの森」では、見所に近づくと、女性の車掌がボードに記入して案内してくれた。	ろう
5	2年前に、東京に向かう途中、越後湯沢で新幹線に乗り換えるとき、パソコンを座席に置き忘れてしまったことに気づき、東京駅の新幹線改札口の駅員さんに筆談で説明したところ、気持ちよく筆談に応じてくれて、その場で越後湯沢駅に電話されパソコンがあることを確認できた。最後に「ありがとう」と手話でお礼を言い合えた事が印象に残っている。	ろう
6	切符購入時、新幹線発車遅れの案内をメモで記入し、対応してくれた。	ろう
7	電車が何故遅延しているか分からなかった時に、一般の人がメモに遅延理由と、振替などを簡単にメモして渡してくれた。	ろう
8	特定の交通機関・特定の人に限らず、耳が不自由なことを申し出ると筆談で対応してもらえる駅員や事務員等のいるところは、安心できる。(名古屋地下鉄・名古屋鉄道等)	難聴
9	<電車(西武鉄道・駅)> 駅員さんに行き先を聞いた際、口頭で説明を始められた時に、聞こえにくい旨を伝えると、即座に常備してあった筆談具を使用して筆談に応じてくれたこと。	難聴
10	一部の駅のカウンターで筆談に対応してくれた。	難聴
11	JR 東日本上野駅の窓口で筆談対応してくれた。	難聴

**（手話による対応）**

番号	回答	障害種別
1	昨年11月、秋葉原駅改札口の隣の案内窓口に遠隔地の手話通訳サービスがあった。このサービスには賛否両論あるが、普段より気軽にたずねやすく、便利に感じた。	ろう
2	博多駅構内にある案内所にテレビ電話による手話案内が便利だった	ろう

**（筆談やコミュニケーションボードによる対応）**

番号	回答	障害種別
1	駅にコミュニケーションボードや筆談器が置くところが増えて、意思疎通の支障を感じなくなった。	ろう

**（空席案内を当事者に知らせる対応）**

番号	回答	障害種別
1	トワイライトエクスプレス車中でレストランの職員が食事の順番がきたことをわざわざ知らせに来てくれた（普通は車内アナウンスのようです）。	ろう

**（電子機器類による対応）**

番号	回答	障害種別
1	<東京モノレール(駅)>車内に忘れ物をし、駅員さんへ照会した際に筆談を求めたところ、近くに筆記具が無かったためか、携帯電話のメール本文を利用して臨機応変に対応してくれたこと。（書くことが苦手な方も多いので、こういう方法であれば応じる側も負担が少ないのかなと感心しました）※騒がしいところなどでは、聞き取りが難しいこともありますし、難聴者の多くは言葉の判別がつきにくい「感音性難聴」であるので、筆談を面倒がらずに対応してくれるのは大変ありがたいです。	難聴
2	私が2年前、JR 東日本 東北新幹線を利用したとき、自由席が満員だったので指定席に乗り換えた。車掌が来たので席の移動を告げた。その際私は話せるが、相手の声が聞こえないというと、タブレット？のような発券機を取り出して手書きで質問事項を書いてくれたので、大変安心した。聞こえないとやりとりに神経を遣うが、これだけでも楽だった。【新幹線】指定席変更で。 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10978099488.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10978099488.html</a>	難聴

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	24年3月頃、都内及び近郊の電車でJR,私鉄共駅員さんの親切な対応に感心しました。	肢体不自由 (下肢)

**（目的地までの誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	電車を利用して外出した時、駅員さんが目的のホームまで案内してくれて助かった。普段、全然のらないのでわからなかった。	肢体不自由 (下肢)
2	西武新宿線で、行先を伝え下車するまで対応してくれた事	肢体不自由 (下肢)

**（構内外の誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	JRを利用した際に駅員がバリアフリー用の通路を全て案内して頂いた。	肢体不自由 (両肢)
2	駅で駅員さんの改札口から電車に乗るまでの対応。	肢体不自由 (両肢)

**（乗換に関する誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	東京駅、羽田空港で乗り換え時に誘導してくれた。	肢体不自由 (下肢)
2	乗り換えの時間が少ないときに迅速に対応してくれた。	肢体不自由 (下肢)
3	JR東、東京や神奈川の私鉄を利用した場合、乗換駅や降車駅の連絡がよくスムーズに旅ができよかった。	肢体不自由 (下肢)
4	乗り換え時に案内人がついてくれること。	肢体不自由 (両肢)
5	スムーズに乗降りができるようにサポートしてくれる。	肢体不自由 (両肢)

**（乗降に関する介助や声掛け）**

番号	回答	障害種別
1	一人で電車にのる場合、下車したい駅名を伝えることで、乗降のサポート・改札までの誘導等をしてくれるので助かる。	肢体不自由 （下肢）
2	3、4県ほどの政令都市だけの利用ですが、駅員さんによる移動介助・乗り継ぎの説明や乗り継ぎ先の手配まで、こちらが頼まない事まで対応して頂いた事が助かりました。	肢体不自由 （下肢）
3	乗降の時に、係り員の方から支援を頂く。	肢体不自由 （下肢）
4	電車の乗り降りでは駅員さんが専属でガイド支援してくれた。	肢体不自由 （両肢）

**（ガイド）**

番号	回答	障害種別
1	ゆいレール（沖縄県） 職員の多くに「サービス介助士」資格者がいる。	肢体不自由 （両肢）

**（誘導一般）**

番号	回答	障害種別
1	駅員が案内してくれる。	肢体不自由 （下肢）
2	都内の電車は全て対応してくれるので良かった	肢体不自由 （下肢）
3	あらかじめ予約して、JRを利用した時に駅員の対応が良かった。	肢体不自由 （下肢）

**（座席の配慮）**

番号	回答	障害種別
1	数年前にJRを使つての旅行で、一般席で乗車券を購入しての乗車であったが、「多目的室が空いているので、予約の方が来るまで使ってください。」と声をかけていただいたのが嬉しかったです。	肢体不自由 （下肢）

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	神田駅で階段をモタモタ降りていると荷物を持って降りて下さった。	リウマチ
2	駅員さん(若い男性)が普通に切符を買うか周遊きっぷを買うか、障害者手帳で(100km 越え)買うか、どれが一番安いか調べてくれた。	リウマチ
3	JR の利用が多い中、駅員さんの配慮に感謝(車いす介助など)	リウマチ
4	親切でした。	リウマチ
5	電車は予約すればすべて良いです。	リウマチ
6	荷物を運んでくれる。	リウマチ
7	出発時が出勤時間と重なりさでどうしようと駅に問い合わせたところ、予約席列車あり余裕を持って乗降できました。	リウマチ

**（乗換に関する誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	乗換等詳しく教えて下さった。	リウマチ

**（乗降に関する介助や声掛け）**

番号	回答	障害種別
1	運転士がおりて乗降をたすけてくれた。(小さい荷物を持ってくれた。)	リウマチ

**（座席の配慮）**

番号	回答	障害種別
1	予約の際、乗車車両がエレベーターの近くで助かった。	リウマチ

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	JR の駅員によるサポート。	パーキンソン病
2	三重県に居る息子夫婦の所に行く時一人で出掛けたもののホームで不安になり、みどりの窓口で相談した時、断られたはずが、乗り換えの度に車椅子が用意してあり、思いがけなく安心して一人で行けました。/小山駅でのホームに居た駅員さん。	パーキンソン病
3	エレベーター・エスカレーターの無い駅の階段で、荷物を運んでくれる人が配置されていた。	パーキンソン病

**（構内の誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	JR駅でエレベーターを優先してくれた。	パーキンソン病
2	車掌が座席まで連れて行って下さった。	パーキンソン病

**（乗換に関する誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	車内ガイドが大井川鉄道 SL 車両内で、行先での乗降案内等を行い、親切に誘導してくれた。	パーキンソン病

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	小田急線ロマンスカー乗務員。	高齢者
2	乗車の際、ホームと電車との隙間に靴を落とした時、親切に対応してくれた。	高齢者

**（乗換に関する誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	乗り継ぎの時間を詳しく教えてくれた。	高齢者

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	電車	高齢者

《国内》交通機関・人的対応（鉄道駅乗客）

（席を譲ってくれる）

番号	回答	障害種別
1	電車 乗り込むとすぐに座席を譲ってくれる。	盲
2	席を譲ってくれた。	盲
3	席を譲ってくれる。	盲

（席を譲ってくれる）

番号	回答	障害種別
1	混んでる電車に乗るとき、大体の乗客から『かわりましょうか？』と声をかけてくださる。	盲ろう

（乗降に関する手助け）

番号	回答	障害種別
1	乗客の方が乗り込む時気軽に手伝ってくれました。	肢体不自由 （両肢）



《国内》交通機関・人的対応（客室乗務員・グラウンドスタッフ《飛行機》）

（姿勢・態度）

番号	回答	障害種別
1	心のコもったホスピタリティーを感じるとき、さりげなく手なれた視覚障害者の誘導、プロの技に見とれるとき。	盲
2	ANA のサポートが全てにおいてかゆい所に手が届き一人旅でも不安が無い。	弱視

（空港内での誘導）

番号	回答	障害種別
1	待合室で待ち時間が長いときエコノミークラスであるにも関わらずビジネスクラス用ラウンジに案内されたとき、つまりホスピタリティーとして優遇されたときなど。これは特別ではあるが、一般にホスピタリティーを感じるとき。	盲
2	飛行場で、普段は何度も階段を上り下りするルートを通るところ、係員が白杖を見て、階段のない近道のルートを案内してくれた。	盲

（機内外への誘導・対応）

番号	回答	障害種別
1	空港・飛行機内での素晴らしいアテンド	盲
2	飛行機の優先搭乗。	盲
3	優先搭乗をお願いした際、足元の状況（段差など）を細かく誘導してくれました。座席に設置されているボタンも丁寧に教えてくれました。	弱視
4	出入国の手続をする際、並んでいる列とは別のところで手続が行えた。少しずつ進んでいく列に並ぶということが難しいため、非常に助かった。	盲
5	空港で、持ち物チェックの時言葉もわからなくて困っていたとき、優しくフォローしてくれる人がいてくれました。	盲

（機内での音声による声掛け）

番号	回答	障害種別
1	飛行機に乗った際、「何かお手伝いの必要なことはありますか？」と声をかけてくれた。何々障害だとこの支援といった決まった対応でなく、個別に尋ねてもらえるのは嬉しい。	盲
2	客室乗務員が頻繁に声掛けをしてくれた。	盲

**（機内での誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の座席誘導を快くして下さること。	盲
2	飛行機、トイレの利用時のサポート、平成24年5月。	弱視

**（点字案内文《機内》）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の中で点字の案内文が用意してありそれを読ませていただいたこと。	盲

**（手荷物への配慮）**

番号	回答	障害種別
1	最近JALでは、視覚障害のため預けた荷物を探しやすいようにとお願いすると、預け荷物だけファーストクラス扱いにしてくれる。到着空港で最初に出てくるのでとても探しやすいと便利。	弱視

**（社員のガイド）**

番号	回答	障害種別
1	社員のガイド。	盲

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	CAのサービスがとてもよい。到着時刻など向こうから教えてくれる。	難聴
2	韓国へ出かけた時も、客室乗務員のチームに、色々書いてサポートしてもらった（笑顔を絶やさないチームワーク初群の乗務員さん達だった）。きちんと申し出れば、ほぼ、配慮してもらえる態勢になっているのは、ありがたい。	難聴
3	同じく飛行機の搭乗手続きで、お手伝いをされる・押し付けられる、のではなく、希望した事項に対して対処してもらえる、という点において「このほかにお手伝いが必要なことありますか？」という一言もありがたい対応だと思います。	難聴

**（機内外への誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	単身旅行しているときに、空港のチェックカウンターで聴覚障害であることを伝えると、搭乗する飛行機の座席まで案内してくれた。	ろう

**（乗降に関する介助や説明）**

番号	回答	障害種別
1	航空の場合、乗換の際にアテンダントから引き継ぎがあるようで、改札でお手伝いの要・不要を聞かれることがある、気づいてもらえている、意識してもらっているだけでも安心感はある。	ろう

**（空港内での筆談による説明）**

番号	回答	障害種別
1	手続き、荷物手続きの時に、筆談対応してくれた。	ろう
2	空港のカウンターで筆談に対応してくれた。	難聴
3	カウンターなどで問い合わせたり切符を購入する時等に筆談で応じてもらった。	難聴
4	羽田空港の JAL のカウンターで筆談対応してくれた。	難聴

**（空港内での手話による説明）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の受付で手話対応があった。受付や機内で聞こえないことを伝えるとポストカードにメッセージを書いて渡してくれたので、安心して乗っていた。	難聴

**（機内での筆談による説明）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機搭乗カウンターで筆談対応してくれたこと。機内でCAから出発時に挨拶やパイロットや気候の情報のメモをくれたこと。	ろう
2	友人と沖縄旅行最終日に帰りの飛行機に乗るため、空港での搭乗手続きをしたが、その際、友人が聴者だったこともあって、「聴覚障害者のため、支援がほしい」という旨は伝えていなかった。帰りの飛行機内では満席であったこともあり、友人と席は離れていた。あと、1時間ぐらいで到着する頃、CAがメモを見せてくれたが、それには「到着空港周辺が風が強いため、予定時間より遅れて着陸するか、別の空港に着陸するかも分からない。そのときはまたお知らせします」と書かれていた。機内アナウンスはあったと思うが、聞こえず気づかなかった。聴覚障害者であることを伝えていなかったのになぜ分かったのかと不思議に思ったが、おそらく補聴器をかけていたため、それで気づいたのだろう。この配慮が嬉しかった。	ろう
3	飛行機のキャビンアテンダントが筆談、メニューもメモしてくれた。	ろう
4	機内ではCAが到着時間、気温、天候などを筆談で教えてくれる。	ろう
5	飛行機にてアテンダントが筆談にて飛行状況をお知らせくれた。	ろう

**（機内での筆談による説明）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の中で昨年乗換の説明を筆談でしてくれた。	難聴
2	日本航空で、連れ合い(中途失聴者)と一緒にハワイに出かけた時、「飲み物は何になさいますか?」と声をかけてくださった客室乗務員さんに、夫婦とも耳が不自由なことを伝えたら、その方が、全ての機内放送の内容を、逐一メモして、その都度、席まで届けてくださった。乱気流で飛行機が激しく揺れた時も、あらかじめメモで知らせて頂いていたので、パニックにならずに済んだ。	難聴
3	搭乗時、CAの方に聞こえない旨伝えておいたところ、機内の説明などをメモで知らせてくれたこと。	難聴
4	ANAの筆談対応。目的地の天気など教えてくれたので降りる準備ができた。	難聴
5	飛行機でチェックイン時に難聴であることを伝えたら、機内で機長のアナウンスをメモした紙をフランとアテンダントの人が持ってきてくれた。今でも残している。	難聴
6	キャビアンアテンダントが機内でその都度詳しく案内してくれた。	難聴
7	日航は、向こうから「何かお手伝いできることはありますか」と言ってくれた。機内でも、「あとどのくらいで富士山が見えます」とはがきに書いてお知らせしてくださった。	難聴
8	飛行機では、事前に障がい割引の連絡を入れることもあり、筆談、離着陸遅れ等のときに、手紙(メモ)等を渡してくれるので、安心感があります。	難聴

**（機内での手話による説明）**

番号	回答	障害種別
1	フライトアテンダントが手話を少し使ってくれた。	ろう
2	JALやANAの航空機関では手話のできるCAやGAが常時対応している(場所:羽田空港)	ろう

**（筆談やコミュニケーションボードによる対応）**

番号	回答	障害種別
1	フィンランド航空でスーツケースを紛失するというトラブルが。ろう者で英語が堪能ではない私たちのために、①色 ②大きさ ③種類のパネルを並べてくれて、これとこれ、指しながら「シルバー色で、コマ付きのハードタイプの大型です。」どうにかお伝えした。この日は着替えもなく、そのままホテル宿泊。ホテルのフロント係と航空職員がこまめに連絡を取り合ってくれたおかげで、無事、スーツケースを取り戻せた。	ろう

**（筆談や手話による対応）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機では、時々、アテンダントさんが、運行状況のメモを持ってきて、簡単な手話とともに渡してくれる事が嬉しい。かなり以前に、悪天候のためなかなか到着できずに旋回していたが、たまたまアテンダントさんの近くに座っていて、彼女の顔を見ると「大丈夫」の手話を繰り返してきて不安が軽減された。	ろう

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	ANA のスチュワーデス	ろう

**（空港内での声掛け）**

番号	回答	障害種別
1	搭乗ゲート前で飛行機を待っている間に寝てしまって、氏名のアナウンスがあったようだが、肩をトントンして起こしてくれた。	ろう

**（メニュー表による対応）**

番号	回答	障害種別
1	飲み物のサービスの際に、どの飲み物が良いかメニューで提示してくれるので、障害の有無に関係なく、ユニバーサル的で良い。	ろう

**（ボードによる対応）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の遅れが羽田空港で出ている際に航空会社の人から声だけの説明ではなくボードを掲げながら歩いてくれたので遅れが出ていることをすることができた。	ろう

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機に乗るとき、チケット受付で必ず担当の人から『何かお手伝いすることがありますか？』と聞かれる。	盲ろう

**（機内での誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	10月23日、羽田で初めて飛行機に1人で搭乗したが、ANAスタッフが終始丁寧にきめ細かい状況説明と介助で対応してくれた。	盲ろう

**（空港内での誘導）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機を利用する際、以前は早めに空港の車いすに乗り替えさせられたが、事情を説明すると登場口の前まで自分の車いすを使用させてもらえた。	肢体不自由 （下肢）
2	飛行機を降りて空港内の分からない所を親切に乗り換えの所まで教えてくれる。	肢体不自由 （下肢）
3	北海道 乗り継ぎの際の案内 羽田空港	肢体不自由 （下肢）
4	フランクフルト空港では、足の悪い人を専用車でピックアップし、専用の待合室に案内し、ワンストップサービス搭乗することができた。	肢体不自由 （両肢）

**（機内での誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	H25.10月に自分が飛行機に乗った時キャビンアテンダント(CA)さんが自分の手を見て頼んでいないのにスーツケースを棚に乗せてくれてうれしかった。	肢体不自由 （上肢）
2	スロープ設置・座席までの案内をしてくれる。	肢体不自由 （両肢）

**（機内外への誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機での乗降り。	肢体不自由 （両肢）

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機着陸後車いす使用者が一番最後に降りるが、その間CAさんが話し相手になっていてくれた。	肢体不自由 （下肢）
2	航空会社の職員の対応や話し方は大体どの職員も丁寧である。	肢体不自由 （両肢）
3	飛行機のキャビンアテンダントの親切な対応。	肢体不自由 （両肢）

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機	肢体不自由 （下肢）

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	羽田空港の国内線の乗務員の対応。とても心配りがある。	リウマチ
2	7/11JALに乗った時、手帳を所持しているのを知られ、荷物の運びをお手伝いいただいた。	リウマチ
3	アテンダントの方々が親切でした。	リウマチ
4	飛行機は予約すればすべて良いです。	リウマチ
5	荷物(リュック)を背にする時、サッと持ち上げてくれた。(客室乗務員)	リウマチ
6	荷物を運んでくれる	リウマチ

**（機内外への誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	福岡空港では車いすで出迎えて頂き、地下鉄の入り口まで連れて行って頂き、大変助かりました。	リウマチ

**（空港内での誘導）**

番号	回答	障害種別
1	全日空(伊丹)のグランド・ホステスが5年前、老母を車いすに乗せて最寄駅まで連れて頂いた。(私と妻の3人での旅行で、私と妻は両手に荷物を持っており、車いすの移動に困っていた。)	高齢者

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	羽田 スカイマークチケット発券の案内 丁寧な対応 12/21	高齢者

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機	高齢者

## 《国内》交通機関・人的対応（バスの運転手・バスガイド）

## （運転手の誘導）

番号	回答	障害種別
1	単独で高速バスを利用した際、サービスエリアでトイレに行きたい、買い物をしたいことを運転手さんに伝えたとこ、サービスエリア内を誘導してくれた。	盲

## （運転手の声掛け）

番号	回答	障害種別
1	バス停でバスを待っていたら、運転手さんが行先を教えてくれた。	弱視

## （バスガイドの誘導・案内）

番号	回答	障害種別
1	貸し切りバスで旅行したとき、バスガイドさんの誘導・車内での気配りに大感激しました。お茶や持ち込み品を上手に配ってくれました。	盲

## （バスを見分ける方法についての配慮）

番号	回答	障害種別
1	観光バスに乗った時、トイレ休憩で停車した際に、バスの入口に目印のぬいぐるみを置いてくれました。障害への配慮というわけではありませんが、駐車場にたくさんあるバスの中から、自分のバスを探すのは大変なので、とても助かりました。	弱視

## （運転手の筆談）

番号	回答	障害種別
1	バスは会社によっては、降りる停留所の字幕がないところがあり、運転手に筆談で「どの停留所で降りるからよろしく」と筆談でお願いしたら、「どこに行くの?」「その温泉だとそういう行き方が良いよ」と丁寧に筆談で対応してもらえた。降りた後も気遣っている様子が伺え、おもてなしを感じた。	ろう



**（バスガイドの筆談による説明）**

番号	回答	障害種別
1	ツアーでの観光バスでは、ろう者の情報保障のためにろう者を後列の一カ所に固め、その手前に通訳者を配置してもらえるよう配慮してもらった。休憩時間では、ガイドさんが終了時間をホワイトボードに書いて示してもらっている。レンタルは、ろう仲間の知人が懇親にしている会社に依頼しているため頼みやすい。	ろう
2	バスガイドさんがホワイトボードに書いて、名所を教えてくれた。	ろう
3	バスツアーの時、ガイドさんが集合時間のメモをその都度渡してくれた。	ろう

**（バスガイドの事前の資料提供・言葉がけ）**

番号	回答	障害種別
1	丸ノ内のバスツアー（1時間）に参加したとき、案内者（添乗員）のアナウンスが聞こえないため事前に原稿を用意してもらえた。	難聴

**（運転手の誘導）**

番号	回答	障害種別
1	鹿児島ではノンステップバスが最近多くなっていますが、東京・大阪と違い運転手の対応がなれていないので、乗り込むのに時間がかかる。仕事とはいえ、感謝しきりでした。	肢体不自由 (両肢)

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	係り員の方から支援を頂く。	肢体不自由 (下肢)
2	スムーズに乗降りができるようにサポートしてくれる。	肢体不自由 (両肢)

**（運転手の誘導）**

番号	回答	障害種別
1	バス旅行で運転手さんが、バスのステップを降りる時、手を貸してくれて降ろしてくださった。	リウマチ

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	7/12 ハトバスのガイドさんの声、笑顔が大変良かった。	リウマチ
2	アテンダントの方々が親切でした。	リウマチ
3	バスは予約すればすべて良いです。	リウマチ

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	九州：登り降り時に手を貸してくれた。	リウマチ
2	私達(6人)、宮崎空港で飛行機までマイクロバスで送っていただいた。	リウマチ
3	荷物を運んでもらう。	リウマチ

**（乗り物の名称、会社名）**

番号	回答	障害種別
1	リフト付きバス(新都市旅行)	リウマチ

**（運転手の案内）**

番号	回答	障害種別
1	バスの運転手さんがとても親切で分かり易く道を教えてくれた。	パーキンソン病

**（バスガイドの誘導・案内）**

番号	回答	障害種別
1	10月27日町会のバスハイクで「筑波宇宙センター」「アクアワールド茨城県大洗水族館」に行った時のバスのガイドさんの案内が的確だった。(サービスエリアのトイレの場所、混み具合について等)	パーキンソン病

**（バスガイドの案内）**

番号	回答	障害種別
1	バス旅行でガイドさんが退屈をさせないように、話し続けてくれた。	パーキンソン病

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	東北地方への団体旅行でのバスガイドさんの対応。	パーキンソン病
2	送迎用バスでのドライバーの対応。	パーキンソン病

**（車内での飲食配慮）**

番号	回答	障害種別
1	お昼頃、ガイドさんが席まで飲み物を持ってきてくれた。	パーキンソン病

**（事前の連絡による席の配慮）**

番号	回答	障害種別
1	観光バス 車酔いが酷いと連絡した時に全部席を準備してあった。	パーキンソン病

**（乗り物の名称、会社名）**

番号	回答	障害種別
1	観光用の小型マイクロバス。	パーキンソン病
2	バス	パーキンソン病
3	北海道旅行でのデラックスバスとガイドさん。	パーキンソン病

**（運転手の説明）**

番号	回答	障害種別
1	角館の観光バスの運転手が地元の人で型どおりではない窓外の見どころを的確に説明してくれたことが好印象でした。	高齢者

**（バスガイドの事前の資料提供・言葉がけ）**

番号	回答	障害種別
1	出発の際、ガイドさんから「お困りの時はいつでも何なりと申し出てください」といって頂き安心感があった。	高齢者

**（バスガイドの説明）**

番号	回答	障害種別
1	2010年京都祇園祭を主たる目的で一泊二日の阪急バスガイドツアーの旅でのこと、全工程が約1,700kmと非常に長距離の旅であったが、バスガイドさんが良く地域の勉強しており、語り口や地方の特徴を面白く説明して下さり、私たち夫婦と友人夫婦が楽しく過ごした思い出があります。	高齢者
2	2013年6月19日～20日一泊中尊寺金色堂のバスツアーでのバスガイドさんの対応が非常にベテランで慣れており、よく途中の地方の歴史や人物の話題を勉強しており退屈することなく楽しく過ごした。	高齢者
3	長距離のバス移動を飽きさせることなく衣装替えまでして楽しませてくれたベテランのバスガイドが居て、長い経験に自信を持っている姿に感心させられた。	高齢者

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	バスガイドの心遣い。	高齢者

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	バス旅行でのガイド	高齢者
2	都バスは、優先席がしっかり管理され、運転手も乗客も大切にしている。	高齢者

**《国内》交通機関・人的対応（バスの乗客）**

**（席を譲ってくれる）**

番号	回答	障害種別
1	すぐに座席を譲ってくれる。	盲
2	席を譲ってくれた。	盲

**（席を譲ってくれる）**

番号	回答	障害種別
3	混んでるバスに乗るとき、大体の乗客から『かわりましょうか？』と声をかけてくださる。	盲ろう

## 《国内》交通機関・人的応対（タクシー運転手）

## （運転手の心配り）

番号	回答	障害種別
1	大阪や沖縄のタクシーの運転手さんは、視覚障害にさりげなく気を配ってくれて、自然体で旅行ができた。	盲
2	朝4時の予約にもかかわらず、親切な対応で、一人で遠方の友人との待ち合わせで、友人を探して引き渡すまで対応してくれた。	盲
3	観光用に貸切でタクシーを予約し、車いす利用者があることを伝えておいたところ、車いすでも行きやすいところを優先して回ってくれた。	盲

## （運転手からの情報入手）

番号	回答	障害種別
1	地元のタクシー運転手からいろいろな地元情報、観光情報、その他の情報がきける（手話通訳者が同乗していた場合に限る）。	ろう

## （運転手の案内）

番号	回答	障害種別
1	北海道のタクシーの運転手さんが、聞こえない一人で神戸から来た事に感心してくれて「北海道のおへそ」の公園につれていってくれて、写真も撮ってくれた。正直、話は聞きづらく、公園へ遠まわりしたのか分からないが、気持ちが嬉しかった。	難聴

## （運転手の誘導）

番号	回答	障害種別
1	一人でタクシーに乗るとき、あらかじめ指定時間にきてもらうよう手配する。そのあと、自分がまってる位置まで運転手がむかえにきて、タクシーまでガイドしてくれる。また、降りたところから、安全なところまでガイドしてくれる。	盲ろう

## （運転手の介助）

番号	回答	障害種別
1	熊本に行った時のタクシーが車いすを理解した介助。	肢体不自由 （下肢）

## （その他）

番号	回答	障害種別
1	タクシー	肢体不自由 （下肢）

番号	回答	障害種別
2	タクシーの場合 昔は乗車拒否とかありましたが、最近はあまりありません。	肢体不自由 (両肢)

**(運転手の誘導)**

番号	回答	障害種別
1	8人乗りタクシーを利用した際、補助ステップを状況時に置いてくれた。	リウマチ

**(運転手の案内)**

番号	回答	障害種別
1	平成 25 年 6 月 1 日宮崎空港よりホテルまでタクシーを利用した際、詳しく観光案内をして下さり答えて下さったこと。	リウマチ

**(運転手の心配り)**

番号	回答	障害種別
1	タクシーの運転手さんが「ゆっくりでいいよ」と言ってくれた。	リウマチ
2	昨年友人8名で熊本阿蘇観光でジャンボタクシーを利用。大型バスと違いケンブツ場所近くまで乗り入れが出来、荷物も車内なので大変楽でした。	リウマチ

**(運転手の対応)**

番号	回答	障害種別
1	いつも自宅から最寄りの駅までタクシーを利用しているが、障害者に対応がいつもやさしい。	リウマチ

**(その他)**

番号	回答	障害種別
1	タクシーは予約すればすべて良いです。	リウマチ

**(運転手の対応)**

番号	回答	障害種別
1	九州一周タクシーの対応。	パーキンソン病
2	タクシー(鹿児島県)は、出会った人どなたも親切で気持ち良く乗車した。観光に対する県民意識レベルの高さに感心した。	パーキンソン病

**（運転手の心配り）**

番号	回答	障害種別
1	運転手が私の手荷物を見るなり来る車から隣りにきて自動車に（タクシー）につんでくれたことが人的対応がよかったことです。	パーキンソン病

**《国内》交通機関・人的対応（船員）**

**（乗下船の際の船員の誘導・介助）**

番号	回答	障害種別
1	賢島観光汽船へ乗船するとき、船員さんの手助け・気配りに感謝しています。	盲
2	船の乗船の介助	盲

**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	船乗船時に、夫と二人にもかかわらず、四人部屋が空いているので、同じ料金でいいので使ってくださいと言われた。	盲

**（船員の介助）**

番号	回答	障害種別
1	係り員の方から支援を頂く。	肢体不自由 （下肢）

**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	青函フェリーで個室を無料で使わせてくれた。	肢体不自由 （下肢）
2	搭乗口で乗務員から「通常客室よりも一等客室の方が広いので通常客室から変更をされませんか？もちろん料金は、こちらからの提案なのでそのままです」と善意の対応をされた事が心に残っています。	肢体不自由 （下肢）

**（船員の対応）**

番号	回答	障害種別
1	荷物を運んでくれる。	リウマチ

**（船員の対応）**

番号	回答	障害種別
2	接し方が平均して良。	パーキンソン病
3	大型客船（日本丸で屋久島へ行った時の船員の対応）	パーキンソン病

**（乗下船の際の船員の誘導・介助）**

番号	回答	障害種別
1	船から降りる時、港にいた人が手を支えてくれた。	高齢者

**《国内》交通機関・人的対応（一般車）**

**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	熊本へ行った時、現地の方が、ワンボックスカーで対処してくれた。	肢体不自由 （両肢）

**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	自家用車利用だと宿泊先に行く途中に色々な場所が見学できた。	高齢者

**《国内》交通機関・人的対応（ガソリンスタンドでの一般客）**

**（一般客の心配り）**

番号	回答	障害種別
1	ガソリンスタンドのセルフ給油が自分で出来ずに困っていたら、客としてきた人が、気安く給油をしてくれた。	肢体不自由 （両肢）

**《国内》交通機関・人的対応（警備スタッフ）**

**（警備員の誘導）**

番号	回答	障害種別
1	警備員が奈良公園付近で10月下旬、駐車場所を東大寺門前に連絡していただき駐車できた。	リウマチ



**《国内》交通機関・人的対応（サービスエリアのスタッフ）**

**（サービスエリア食事コーナースタッフの心配り）**

番号	回答	障害種別
1	車での移動が多いので、SAで食事のときの対応適切でした。	肢体不自由 （両肢）

**《国内》交通機関・人的対応（高速道路での一般のドライバー）**

**（一般のドライバーの心配り）**

番号	回答	障害種別
1	高速道路の通行券がなかなか取れない時、後のドライバーが車から降りてきて券を取って下さったこと。	リウマチ

《国外》交通機関・人的対応（鉄道駅員・駅係員）

（姿勢・態度）

番号	回答	障害種別
1	心のこもったホスピタリティーを感じるとき、さりげなく手なれた視覚障害者の誘導、プロの技に見とれるとき	盲
2	かなり小さい駅でも英語で最低限の対応をしてくれるので、現地語を知らなくても安心して使える。（ドイツ、オランダ、ベルギー、ルクセンブルグ、フランス）	弱視

（その他）

番号	回答	障害種別
1	障害者本人と配偶者、ハワイ、入管時の優先対応	弱視

（筆談による対応）

番号	回答	障害種別
1	ロンドンで、電車の行き方を確認するとき、英語の筆談対応を快くしてくれた。	ろう
2	駅などほとんどのカウンターで筆談（英語）に対応してくれた。	難聴

（姿勢・態度）

番号	回答	障害種別
1	スイスで登山電車を利用した際、出札口の担当者が本人分の運賃が無料だと教えてくれ、観光スポットでは、車掌が先頭に立ち、人力で降ろしてくれたり、高山病にかかった妻に菓をくれたり親切であった。	肢体不自由 （両肢）

（その他）

番号	回答	障害種別
1	スイス鉄道の安全管理は、現場のすみずみまで徹底している。	高齢者

《国外》交通機関・人的対応（鉄道駅乗客）

（その他）

番号	回答	障害種別
1	1990年、ストックホルムの都心部では地下鉄、郊外では地上鉄になっている鉄道の郊外の駅で、電車が止まると、数人のおばさんたちがわいわい言いながら大きな乳母車を降ろしていました。電車も空いて、停車時間も十分あって、のどかで楽しい風景でした。ヨーロッパでは、スウェーデンに限らず、みんな協力して人を大事に育てようとする人間的な精神を感じます。	弱視

**《国外》交通機関・人的対応（客室乗務員・グラウンドスタッフ、パイロット《飛行機》）**  
**（空港内での誘導）**

番号	回答	障害種別
1	パリの空港で帰国便に乗るとき、案内に付いてくれたのは、流ちょうなフランス語を話す韓国人青年でした。彼は、《障がい者を案内する》というそぶりは全く見せず、普通に友人と話をするような口調で、楽しく世間話をしながらゲートまで案内してくれました。それがなにより嬉しかったことは言うまでもありません。	弱視

**（乗降に関する介助や説明）**

番号	回答	障害種別
1	航空機に乗るときにガイドがつき座席から搭乗口等までの往復を案内してくれた。	盲
2	飛行機の優先搭乗。	盲
3	飛行機の優先搭乗、飛行機の機内でトイレまで誘導。	盲

**（機内外への誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	フィリピンでの空港で、搭乗するまで、書類の記入、トイレへの案内など、職員が言葉が不便な中助けてくれた。	盲

**（座席の配慮）**

番号	回答	障害種別
1	10年近く前だが、カンタスオーストラリア航空(当時)でケアンズに往復した際、行き帰りで同じ席にしてくれた。帰りは勝手がわかっているので、スタッフは説明が省略できて合理的。こちらも気楽。	弱視
2	行き帰りとも同じ機種の飛行機の座席を同じにしてくれた。	弱視
3	どの便でも機内のトイレや非常口の場所を、座席を使って、「●列前に右側」のように教えてくれる。(アメリカ)	弱視

**（姿勢・態度）**

番号	回答	障害種別
1	心のこもったホスピタリティーを感じるとき、さりげなく手なれた視覚障害者の誘導、プロの技に見とれるとき。	盲
2	空港内アシスタンスサービスでホスピタリティーを感じるとき。	盲

**（機内での誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機内でキャビンアテンダントが誘導してくれた。	盲
2	機内で出国カード？みたいなものを記入する際、事情を話し代筆をお願いしたら対応してくださいました。	弱視

**（機内での音声によるメニューの説明）**

番号	回答	障害種別
1	機内食の説明がわかりやすかった。	盲

**（手荷物への配慮）**

番号	回答	障害種別
1	到着空港での荷物のピックアップの支援をお願いしたら、荷物受取所についたときにはすでに私の荷物がピックアップされていて、係員がスムーズに渡してくれた。また係員はすでに他の乗客の対応にもあたっていて、支援をお願いする申し訳なさを感じなくて済んだ。	弱視

**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	1989年8月、ユナイテッド航空を利用して、サンフランシスコからトロントへ向かったときの事です。シカゴ・オヘア空港で乗り継いだとき、トロント便に乗ろうとしたら、パスポートや航空券を入れておいたポーチを紛失しているのに気がつきました。トロント便のゲートで小1時間ほど足止めを食いました。幸い、ポーチはシカゴまで乗ってきた飛行機の座席で見つかり、係員が届けてくれました。しかし、そのために、トロント便の出発を1時間以上遅らせてしまいました。私がポーチを受け取って、トロント便に乗り込むと、客室乗務員が《ポーチを紛失した乗客のポーチが見つかりました》とアナウンスしました。すると、満席の乗客が盛大な拍手をして喜んでくれました。こんなに恥ずかしくて、嬉しかったことはありません。	弱視

**（空港内での手話による説明）**

番号	回答	障害種別
1	航空機関によっては事前に聴覚障害である旨伝え手伝いをお願いすると手話のできるアシスタントが付き優先的に税関、搭乗ができるようになりロビー待機時の不安感が減少。	ろう

**（機内での筆談による説明）**

番号	回答	障害種別
1	航空機の中で北極点上空を通るとき乗務員がメモを渡して知らせてくれた。	ろう
2	グランドキャニオン行きのセスナ機での音声案内が聞こえず、あらかじめ現地ガイドさんが音声案内と同じ内容のコピーを作って下さり、筆談で補助して下さった。	ろう

**（機内外への誘導・対応）**

番号	回答	障害種別
1	単身旅行しているときに、(外国航空会社の)飛行機に搭乗する前に、聴覚障害であることを告げると、搭乗機のフライトアテンダントが乗り継ぎ空港で他社の飛行機の入口まで案内・同行してくれた。	ろう

**（食事メニューの実物対応）**

番号	回答	障害種別
1	機内食でメニューがない代わりに実物を選んでもらった。(機内食は肉と魚と2通りあり、中身を見せてもらう)	ろう

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機	肢体不自由 (下肢)

## 《国外》交通機関・人的対応（バスの運転手・バスガイド）

## （乗降の誘導）

番号	回答	障害種別
1	バスに乗る際、ゆっくりと乗り降りできるよう、周囲の人よりも先に案内してもらえた。どうしても乗り降りに時間がかかってしまうため、他の人の列とは別に乗り降りさせてもらえるのは嬉しい。	盲

## （運転手の心配り）

番号	回答	障害種別
1	長距離バスで途中の休憩からバスに戻る時や、降りて荷物を探すときなどに、運転手さんが気を配ってくれて、間違いなくバスに戻れるし、荷物もピックアップしてくれる。すごく安心。（スペイン）	弱視
2	1990年8月、ストックホルムの港湾地区にある《バーサ号の博物館》を訪ねた帰り道のことです。白杖を手にバス停でストックホルム中央駅行きのバスを待っていると、来るバス来るバス行き先の違うバスばかり。すると、あるバスの運転手が、「まあ、お乗りなさい」と言いました。「そこへ座って」と、私を運転席の近くに座らせました。バスが終点に着くと、運転手は、「そのままお待ちなさい」と言いました。お客を全部下ろすと、バスはドアを閉めて、走り出しました。5分ほども走ったでしょうか。バスが止まり、ドアが開きました。運転手と言いました。「さあ、駅だ、お客さん」私は、一本取られたと思いました。	弱視

## （姿勢・態度）

番号	回答	障害種別
1	かなり小さい駅でも英語で最低限の対応をしてくれるので、現地語を知らなくても安心して使える。（ドイツ、オランダ、ベルギー、ルクセンブルグ、フランス）	弱視

## （運転手の心配り）

番号	回答	障害種別
1	フィンランドのベルゲンに深夜着いた後、空港リムジンバスで市街地に向かったが、降りる場所を間違えた。ところが、聞こえないことがわかると運転手さんが、内緒で、とバスのままホテルまで案内してくれた。	難聴

**（運転手の誘導・ガイド）**

番号	回答	障害種別
1	バス…2013年9月店アメリカのカリフォルニア州へ研修旅行に行った時、その移動で利用したバスで運転手さんが一般客と同じように淡々と普通に固定や乗車の介助をしてくれたこと。	肢体不自由 (両肢)

**（運転手の心配り）**

番号	回答	障害種別
1	バスに乗った時、運転手が嫌がらず当然のように対応してくれた。	肢体不自由 (両肢)

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	ハワイの市内バスは観光客含めた高齢者・障がい者パスが発行されどこでも活用できた。	肢体不自由 (両肢)

**（乗り物の名称、会社名）**

番号	回答	障害種別
1	ハワイのザ・バス 市内バスの運転手	肢体不自由 (両肢)
2	公共リフトバスはドライバーが親切	肢体不自由 (両肢)

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	バスガイド	パーキンソン病

**（運転手の誘導・ガイド）**

番号	回答	障害種別
1	バスを降りる時、運転手が手を支えてくれた。	高齢者

**（その他のガイド・支援）**

番号	回答	障害種別
1	路線バスの運転手がハワイで運行中、車イスに乗って横断していた高齢者が道の右に乗り上げ立ち往生していた時、バスを止め、車いすを押して手伝った。乗客はニコニコして応援していた。	高齢者

## 《国外》交通機関・人的対応（バスの乗客）

## （席を譲ってくれる）

番号	回答	障害種別
1	ハワイでバスに乗った際、席をゆずってくれた。	弱視

## 《国外》交通機関・人的対応（タクシー運転手）

## （運転手の対応）

番号	回答	障害種別
1	障害者に対する対応がいい。	盲
2	ヨーロッパで空港からホテルへ向かう際のタクシーは、チップを少し多めに渡してお願いすると、運転手さんが車から降りて、ホテルのフロントまで連れて行ってくれる。スーツケースを持ってうろうろしなくて済むので助かる。	弱視
3	タクシーの運転手さんがいつも車の外で待機しているので、荷物の積み込みをしてくれるし、言葉が不安でもメモや地図を見せて行先の確認や値段の交渉ができる。荷物を降ろすのもやってくれる。（スペイン、フランス、ドイツ）	弱視
4	タクシーの運転手さんが大変臨機応変に対応してくれる。夜遅くなった時にはホテルのフロント係の人を呼んできてくれたり、航空会社のカウンターまで連れて行ってくれたり、駅のホームまで連れて行ってくれたり…。チップの使い方で、かなり幅広いサービスをしてもらえる。これは本当に心強い。（スペイン、ドイツ）	弱視

## （運転手の心配り）

番号	回答	障害種別
1	2004年8月、ブエノスアイレス市内のホテルからハイヤーで空港へ向かったときの事です。市内を抜けて、空港へ通じる道路を暫く行った所で突然渋滞に巻き込まれました。後でわかったことですが、事前に情報がなかった、貧しい人々の反政府デモが道路を占拠したそうです。運転手は会社に電話したり、警察官に尋ねたりしていました。電話で「お客はスペイン語をしゃべらないんだ」とか言っていました。が、どうとうたまりかねて、「飛行機は何時？」と聞きました。「5時」と答えると、「まだ時間はあるな」と言ってから、やおらハンドルを右に切ると、道路をそれて、まだ作付けが始まっていない畑に入りました。8月末のブエノスアイレスは、やっと春が明けたばかりです。タクシーは畑の中を1キロほど逆送して渋滞を抜け出しました。そして、迂回路を通過して空港に着きました。お陰様で、十分なゆとりをもって飛行機に乗ることができました。	弱視



**（その他）**

番号	回答	障害種別
1	タクシーは貸切で対応してくれた。	肢体不自由 （下肢）
2	公共のドライバーが親切	肢体不自由 （両肢）

**（運転手の対応）**

番号	回答	障害種別
1	インドネシアで使ったハイヤーの運転手が良く説明してくれた。	リウマチ

**《国外》交通機関・人的対応（船員）**

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	飛行機と遊覧船。	盲

**（乗り物名、社名）**

番号	回答	障害種別
1	ギリシアの船。	パーキンソン病

**《国外》交通機関・人的対応（ロープウェイ、ケーブルカー）**

**（乗降に関する配慮）**

番号	回答	障害種別
1	ロープウェイ、ケーブルカーなどに乗る際、ゆっくりと乗り降りできるよう、周囲の人よりも先に案内してもらえた。どうしても乗り降りに時間がかかってしまうため、他の人の列とは別に乗り降りさせてもらえるのは嬉しい。	盲

## 《国外》交通機関・人的対応（その他）

## （その他）

番号	回答	障害種別
1	ボディーランゲージが通じる。	ろう
2	聞こえない事を理解した上で、乗り場・出口まで共に案内してくれた。	難聴
3	ジェスチャー	難聴

## （その他）

番号	回答	障害種別
1	設備が整っていないなくても、人の対応がどこの国に行ってもすごく良い。	肢体不自由 (下肢)
2	係の人が障害者に対し特別な目で見ないで慣れた対応をしてくれた。	肢体不自由 (両肢)

## （その他）

番号	回答	障害種別
1	すべてがバリアフリーではないが、さりげなく手をさしのべてくれたこと。	リウマチ

## （その他）

番号	回答	障害種別
1	全体的に不愉快の思い出ありません。	高齢者

3-1-2. あなたが利用した交通機関で良かった設備等を教えてください。

## 《国内》交通機関・設備（駅・構内・電車）

## 誘導用ブロック(点字ブロック)

番号	回答	障害種別
1	歩く道筋の点字誘導ブロック。	盲
2	ホームの点字ブロック。	盲
3	ホームの誘導・警告ブロックの設置。	盲
4	駅に点字ブロックがついている。	弱視
5	色のはっきりした点字ブロック。	弱視

## IC カード

番号	回答	障害種別
1	IC カードによる乗車。	盲
2	IC 乗車券(チャージもテンキーでできるし、バスでも使えて便利。)	弱視

## ウェブ路線検索

番号	回答	障害種別
1	ウェブの路線検索。	弱視

## エスカレータ・エレベータ設置

番号	回答	障害種別
1	鉄道の多くの駅にエレベータ。	盲

## エスカレータの音声ガイド

番号	回答	障害種別
1	エスカレータの音声ガイド。	盲

## 大きな文字の案内板

番号	回答	障害種別
1	東海道新幹線の駅の構内にある大きな文字の案内板。	弱視

## 音声、テンキー付き券売機

番号	回答	障害種別
1	音声ガイドでテンキー操作可能な券売機。	弱視

**音声案内**

番号	回答	障害種別
1	音声案内	盲
2	列車、電車などの乗降口に何らかの目標音声案内などがあるもの。	弱視
3	音声案内	弱視

**音声信号機・誘導チャイム**

番号	回答	障害種別
1	音声信号機	盲
2	盲人の誘導用チャイム。	盲
3	階段・エスカレーターの誘導鈴。	弱視

**階段の縁端がハッキリ分かる表示**

番号	回答	障害種別
1	東京の地下鉄の段鼻がくっきり縁取られている階段。	弱視

**時刻表**

番号	回答	障害種別
1	時刻表	弱視

**触知案内図**

番号	回答	障害種別
1	点字の案内板。	盲

**手すりの案内表示(点字等)**

番号	回答	障害種別
1	鉄道駅の手すりの案内表示。	盲
2	大規模なターミナル駅を単独で歩行している際、各ホームへ上がる階段に、点字でホームの番号と行き先が書かれており、どのホームへ上がればいいかが分かりやすかった。	盲

**転落防止柵(ホームドア)**

番号	回答	障害種別
1	可動式ホーム柵がついている。	弱視
2	駅ホームの転落防止柵。	弱視

**新幹線のトイレ開閉ボタン**

番号	回答	障害種別
1	新幹線のトイレがボタンで開閉できるので便利。	盲

**多目的トイレ**

番号	回答	障害種別
1	多目的トイレが設置されていた。	盲

**トイレの音声案内**

番号	回答	障害種別
1	駅構内などのトイレ入口での音声案内。	盲
2	トイレの男女の別を音声で識別できること。	盲
3	単独で初めて利用する駅で、トイレの場所を示す音声案内が流れていたため、トイレの場所が分かりやすかった。	盲
4	トイレなどの音声による案内説明。	盲

**ホーム音声案内**

番号	回答	障害種別
1	ホームの案内放送、特に車両数とドアの数の案内が助かる。	弱視

**待合スペース**

番号	回答	障害種別
1	東京駅で、人の往来が多い場所を避け多目的トイレのある場所で待たせてもらったことが何度かある。	盲
2	新潟駅の改札を出てから待合室があったのは助かった。	盲

**見やすい案内表示**

番号	回答	障害種別
1	東京メトロの案内表示（壁や柱を上手に活用して、目の高さに取り付けられている。文字と背景色とのコントラストがはっきりしている。）	弱視

**有人駅**

番号	回答	障害種別
1	有人駅であった。	弱視

## 電光掲示板

番号	回答	障害種別
1	電子掲示板	ろう
2	車内情報提供サービス	ろう
3	電車内に設置されている、着駅名や次駅名などを知らせてくれる液晶パネル。	ろう
4	JRの駅で事故のため何分電車が遅れることを電光板で知らせてくれた。	ろう
5	いま、何処の駅か、次はどこかの駅か、車内アナウンス代わりの字幕テロップのある電車であれしかった。	ろう
6	電光等表示板の設置が増えてきた。	ろう
7	主要駅では、ホームや改札口以外に「駅の電車の発車時刻などを知らせる電光掲示板」を置いているところが増えてきた。今、電車が来ているかどうか分かるようになった。	ろう
8	車内：モニタの内容が充実してきて、降りる駅の階段・エスカレータなどの位置がわかるようになった。	ろう
9	次の駅でどちらのドアが開くかわかるので、予めドアから離れることができるようになった。	ろう
10	情報の電光表示、各駅改札口付近に最近増えている。	ろう
11	大型モニターでの運行などの情報提供。	ろう
12	山の手線の両ドアにも、次の駅が表示されるだけでなく、どちらのドアから降りるのかまで表示されている。放送で聞こえないため、音声情報を字幕化しているという意味では大いに助かる。	ろう
13	電光掲示板で電車事故の情報が得られること。	ろう
14	東京の電車に備え付けられている運行・トラブル情報を画面で提供している車両。	ろう
15	電車、新幹線の到着前にどちらのドアが開くかの表示。	ろう
16	駅内や車内の電光掲示による(停車駅案内、乗換駅案内)。	ろう
17	遅延等、分かりやすく知らせてくれる電光掲示板の方が効果的。	ろう
18	電車内のテレビモニター、電光掲示板等が増えてきて情報が入りやすくなってきた。	ろう
19	新幹線は電光表示があるのでどこを通過しているのかわかる。	ろう
20	行き先表示、次の停車駅の表示。	ろう
21	新幹線の中でニュースや停車駅を電光表示板で知らせてくれた。東京の電車も、次の停車駅が電光表示板で出るので助かる。	難聴
22	特定の交通機関に限らず、停車駅が全て電光文字で表示され、次の駅名だけでなく、全ての駅名がわかりやすく表示されている交通機関は、初めて利用しても安心できる。	難聴

番号	回答	障害種別
23	新幹線のデジタル表示 降りる駅であわてずにすむ。	難聴
24	ほとんどの電車で、次停車駅表示があったこと。	難聴
25	電車で次の駅名が表示される。	難聴
26	地下鉄や私鉄、新幹線の電車の運転状況を示す電光表示。	難聴
27	車内で次の駅を表示する字幕が出る所	難聴

**IC カード**

番号	回答	障害種別
1	スイカなどワンタッチで改札を通過できるようになった。	ろう

**TV モニター**

番号	回答	障害種別
1	山手線車両内の TV モニター： 何らかの連絡放送内容を字幕で流せるようにすると、聞こえない方や海外の方にも有用と感じました。	難聴
2	鉄道駅の事故状況を示すモニター。	難聴

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	エスカレーターやエレベータが増えて、階段嫌いの人でも楽に移動できるようになった。	ろう
2	全面ガラスのエレベーター。	ろう

**コミュニケーションボード・筆談器**

番号	回答	障害種別
1	駅にコミュニケーションボードや筆談器が置くところが増えて、意思疎通の支障を感じなくなった。	ろう

**視覚情報**

番号	回答	障害種別
1	以前に比較すれば、視覚的情報が得やすくなっている。	ろう
2	JRや地下鉄のテレビは字幕付きで、CMが分かりやすかった。	ろう



## 視覚情報

番号	回答	障害種別
1	サイン【表示＝ピクトグラム(インフォメーション・トイレ・エレベーター、エスカレーター・自動販売機・食堂等の位置表示)・→↓↑←〔矢印〕等の記号や絵】などが見やすく大きく掲示されていると、耳が不自由でもスムーズに行動できる。	難聴
2	電車の乗り継ぎ先の線の道順が、床に色と文字で示されており、わざわざ人に聞かずに目的地に辿りつくことができた。	難聴
3	東京の電車ホームでは、路線図があちこころの柱についており、人混みの中、大きな看板を探さなくて良かった。	難聴
4	【施設】つくばエクスプレスホーム(非常ボタンの位置) <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11723143865.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11723143865.html</a>	難聴
5	【設備】大阪駅ホームの非常停止ボタン <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11604050416.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11604050416.html</a>	難聴
6	【車内表示】成田エクスプレスの四か国語表示 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11285428277.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11285428277.html</a>	難聴
7	【掲示】都営地下鉄小川町駅(緊急時視覚情報) <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10951477441.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10951477441.html</a>	難聴
8	以前に比較すれば、視覚的情報が得やすくなっている。	難聴

## 電子機器

番号	回答	障害種別
1	東京駅で、駅員に道を尋ねると、駅員に配布していると思われる iPad を示してくれ、それを使い、筆談でコミュニケーションを取ることができた。	ろう
2	窓口等での対応時、iPad や iPhone やスマホを活用する人が増えてきた。	ろう

## 転落防止柵(ホームドア)

番号	回答	障害種別
1	電車のホームドア。	ろう
2	【設備】ホームドアの案内 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11725990273.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11725990273.html</a>	難聴
3	【施設】赤羽岩淵駅のホームドア <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11622027508.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11622027508.html</a>	難聴

**ドア点滅表示**

番号	回答	障害種別
1	(丸ノ内線のドア開閉) 丸ノ内線の新型車両は、ドアが閉まる数秒前から点滅し、本当に閉まる直前に点滅が変わるので、タイミングがよくわかり助かります。【設備】丸ノ内線車両のドアランプ <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11712643758.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11712643758.html</a>	難聴

**パネル**

番号	回答	障害種別
1	行き先が表示されるパネルがあること。事故時でもパネル等に表示されるのはうれしい。	難聴

**筆談表示**

番号	回答	障害種別
1	使ったことはないが。最近地下鉄にも「筆談します」表示がある。	難聴
2	阪急電鉄の対面インターホン(駅員よびだしインターホン)は、音声以外にも駅員が実際に映り、筆談も紙を見せ合うことで可能だったので、連絡が出来て良い。	難聴
3	つくばエクスプレスの窓口の筆談対応。筆談用具がわかりやすく置かれていて、安心です。【設備】つくばエクスプレスの筆談用具 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11723135711.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11723135711.html</a>	難聴
4	【成田空港駅】筆談対応案内 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11290584670.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11290584670.html</a>	難聴

**その他**

番号	回答	障害種別
1	かなり昔のことですが、小田急新宿駅で列車の長さがまちまちな時代、次の列車、次の次の列車の乗車位置がホーム床面に埋め込まれたランプでわかるようになっていたこと。今なら、可動ホームドアのようなものでしょうか。	ろう

**電子機器の利用**

番号	回答	障害種別
1	パソコンや無線 LAN が使えるようになっていること。	盲ろう

**自動改札**

番号	回答	障害種別
1	JRの自動改札。	盲ろう

**ICカード**

番号	回答	障害種別
1	電車での自動払いカード。	盲ろう

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	石川の金沢駅では、エスカレーターがあり、移動も楽に行けたこと、とても明るい駅に感じた。	盲ろう

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	各駅がエレベーターになっている。	肢体不自由 (下肢)
2	鉄道や空港でエレベーターの整備が進んでいる。	肢体不自由 (両肢)
3	エレベーター	肢体不自由 (両肢)
4	多目的トイレやエレベーターの設備が整っている事。	肢体不自由 (両肢)
5	大都会にある一方通行式のエレベータは障がい者にも便利ですね。	肢体不自由 (両肢)

**個室**

番号	回答	障害種別
1	新幹線の障害者用個室。	肢体不自由 (両肢)
2	新幹線のバリアフリー用の部屋は幅もあり、居心地が良かった。	肢体不自由 (両肢)

**座席確保への配慮**

番号	回答	障害種別
1	車椅子用の指定席がある。	肢体不自由 (下肢)

**座席の間隔**

番号	回答	障害種別
1	「上越新幹線のグリーン席」 座席同士の間隔がよい。	肢体不自由 (下肢)

**座席のすわり心地**

番号	回答	障害種別
1	「上越新幹線のグリーン席」 座席自体の座り心地とゆったり感がよい。	肢体不自由 (下肢)

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	車椅子用の指定席があります。	肢体不自由 (両肢)

**スロープ**

番号	回答	障害種別
1	多摩モノレールの場合、車いすで乗降しやすいようにスロープが設置されている場所があり、サポートが無くても乗降可能。	肢体不自由 (下肢)
2	電車とホームとの高低差を補うスロープ。	肢体不自由 (下肢)
3	沖縄県のモノレールの設備がよかった。普段はフラットなホームが、電車がついたとき自動でホームからスロープができ上がる設備。	肢体不自由 (両肢)
4	ゆいレール:ホームの床の一部が油圧で持ち上がり、介助を頼まなくても自由に乗降が可能。	肢体不自由 (両肢)
5	電車利用時で、乗降りの際のスロープ設置。	肢体不自由 (両肢)
6	ゆいレール(沖縄県):スロープがワンタッチリモコン式。	肢体不自由 (両肢)

**立ち乗り専用車両**

番号	回答	障害種別
1	座席のない立ち乗り専用の車両。	肢体不自由 (両肢)

**トイレ**

番号	回答	障害種別
1	新幹線のトイレ。	肢体不自由 (下肢)

**広い通路**

番号	回答	障害種別
1	「上越新幹線のグリーン席」通路が広くてよい。	肢体不自由 (下肢)

**フラット、段差の小さい通路**

番号	回答	障害種別
1	JR 岡山駅コンコースなど整備してくれたことで、乗り換えがスムーズにできトイレなどのストレスが軽減された。	肢体不自由 (下肢)
2	横浜地下鉄で車両とホームの段差が小さくよかった。(駅員の対応なく乗車出来た。)	肢体不自由 (下肢)
3	駅員に頼らず、段差なしで電車に乗り込める都会の電車は良いですね。	肢体不自由 (両肢)
4	函館駅はホームから駅を出るまでフラットで車椅子使用者でも不便なし。	肢体不自由 (下肢)
5	福岡市の地下鉄。客車とホームの段差がなく、隙間もほとんどない。	肢体不自由 (下肢)

**乗り物名、会社名等**

番号	回答	障害種別
1	新幹線が利用しやすくなった。	肢体不自由 (下肢)
2	電車は都市圏ではバリアフリーがすすみ便利になっている。	肢体不自由 (下肢)
3	電車	肢体不自由 (両肢)

**その他**

番号	回答	障害種別
1	鹿児島空港は乗り降りがサテライトフィンガーになっているのでたやすい。	肢体不自由 (両肢)

**トイレ**

番号	回答	障害種別
1	トイレが広くて障害者対応だった。	リウマチ
2	JR 東日本は障害者でも安心できる「障害者トイレ」？車いすでも使える広さ。	リウマチ
3	トイレも広く使用しやすい。	リウマチ
4	スーパーこまちの障害者用トイレ。とても広くて使用しやすい。	リウマチ

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	山陽本線の利用が多いですが、駅のエレベーターやエスカレーターがあることです。	リウマチ

**転落防止柵(ホームドア)**

番号	回答	障害種別
1	TX つくばや地下鉄などで落下防止策やドアがついている。	リウマチ

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	九州新幹線「みずほ」は座席感が広く足が延ばすことが出来て楽。	リウマチ

**乗り物名、会社名等**

番号	回答	障害種別
1	新幹線の駅	リウマチ
2	電車(乗りやすい。)	リウマチ

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	駅のホームのエレベーター。	パーキンソン病
2	JRはどこの駅にもエスカレーターやエレベーターがあるので助かります。	パーキンソン病

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	新幹線の座席。	パーキンソン病

**個室**

番号	回答	障害種別
1	新幹線の障害者用個室。	パーキンソン病

**乗り物名、会社名等**

番号	回答	障害種別
1	JR 東海の新幹線のぞみ、JR 東日本はやぶさ	パーキンソン病
2	新幹線に乗ったときトイレに行くとき車体がゆれずに移動できた。	パーキンソン病
1	JR:春先、伊豆に旅行した時に膝掛毛布と温かい飲み物を用意してくれた。	パーキンソン病

**その他**

番号	回答	障害種別
1	電車(路線名は忘れたが、都内でも冬は扉の空かない電車があったような。)	パーキンソン病

**トイレ**

番号	回答	障害種別
1	東海道線のトイレ。	高齢者
2	新幹線のトイレがかなり広いトイレもあり障害者の方にも使いやすい。	高齢者
3	障害者割引。	高齢者
4	「つくば EX」秋葉原駅の改札外にもトイレがあり、乗車券購入前等も使用出来て便利。	高齢者

**IC カード**

番号	回答	障害種別
1	富山県高岡市のトラムカードは便利で利用しやすい。	高齢者

**動く歩道**

番号	回答	障害種別
1	恵比寿ガーデン新宿西口等の動く歩道は足が痛い時は助かる。	高齢者

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	駅の構内でホームに行くエレベータがあった。	高齢者

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	新幹線の足元が広くゆったりできた。	高齢者

**フラット、段差の小さい通路**

番号	回答	障害種別
1	電車とホームの段差が小さいこと。	高齢者

**乗り物名、会社名等**

番号	回答	障害種別
1	伊豆の踊り子号	高齢者
2	北斗星(夜行列車)でラウンジが窓が大きく夜景が良く見えた事。	高齢者
3	新幹線	高齢者

**その他**

番号	回答	障害種別
1	電車利用だと行動範囲が狭まるが、時間通りに到着し行動にゆとりが持てる。	高齢者



## 《国内》交通機関・設備（空港・機内）

## 機内リモコンの音表示

番号	回答	障害種別
1	飛行機内で音楽や映画を楽しむリモコンについて、チャンネルを回していくと1チャンネルに戻ったときに、ピピッと音が出るものがあった。画面に表示されているチャンネル番号を自分で見ることはできないが、その音によって何チャンネルなのか把握することができた。	盲

## 空港内の見やすい案内板

番号	回答	障害種別
1	空港のコントラストがはっきりして見やすい案内表示(羽田空港)。	弱視

## 空港内の見やすい案内板

番号	回答	障害種別
1	比較的目の高さに近いフライトインフォメーションの電光掲示板(羽田空港)。	弱視

## 筆談表示

番号	回答	障害種別
1	空港受付カウンター(大手)での筆談具:見える所に立てかけていることで、筆談に応じる姿勢が示されているところ。	難聴
2	【耳マーク】福岡空港ANA搭乗手続き <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921109202.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921109202.html</a>	難聴

## 機内案内の字幕

番号	回答	障害種別
1	飛行機内で機内説明(モニター)に字幕が付いていたこと。	ろう

## 空港内の見やすい案内板

番号	回答	障害種別
1	空港、表示がたくさんで分かりやすい。	ろう

## 磁気ループ

番号	回答	障害種別
1	【ループ】ANA機内でも利用可能 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10920232548.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10920232548.html</a>	難聴

**障害者専用カウンター**

番号	回答	障害種別
1	飛行機搭乗カウンターに障がい者専用カウンターがあること。	ろう

**電光掲示板**

番号	回答	障害種別
1	停留所等、電光等表示板の設置が増えてきた。	ろう

**電子機器**

番号	回答	障害種別
1	窓口等での対応時、iPad や iPhone やスマホを活用する人が増えてきた。	ろう

**パネル**

番号	回答	障害種別
1	飛行機の搭乗時に、改札口の前にある「15 分前です」「優先搭乗中です」など書かれたシートが整えてあること。	ろう

**空港全般**

番号	回答	障害種別
1	空港は、全体的にどこも良くなっていると思います。	肢体不自由 (下肢)

**飛行機全般**

番号	回答	障害種別
1	飛行機に搭乗する時は簡単。	肢体不自由 (両肢)

**飛行機全般**

番号	回答	障害種別
1	飛行機(乗りやすい。)	リウマチ

**電動カート**

番号	回答	障害種別
1	空港で、歩行困難な乗客を出発ゲートまで運ぶ電動カート。	パーキンソン病

## 《国内》交通機関・設備（バス）

## バス停への配慮

番号	回答	障害種別
1	屋根のあるバス停。	弱視

## 座席への配慮

番号	回答	障害種別
1	夜行バス内で、両隣の人との間にカーテンを引いてもらい、隣を気にすることなく自由に過ごすことができたことです。	盲

## 音声案内

番号	回答	障害種別
1	バスなどの乗降口に何らかの目標音声案内などがあるもの。	弱視

## その他

番号	回答	障害種別
1	北海道の貸し切りバス。	盲

## 文字等視覚情報

番号	回答	障害種別
1	京都市・路線バス・停留所情報の液晶モニタ表示。	ろう
2	停留所等、電光等表示板の設置が増えてきた。	ろう
3	どのくらいで目的のバスが到着するかをアイコンで知らせる停留所。	ろう
4	バスの車内電光情報が充実してきて「降りること」に緊張を感じなくなった。（昔は窓の外を見て乗り越ししないようにしていた）	ろう
5	電光掲示板で電車事故の情報が得られること。	ろう
6	以前に比較すれば、視覚的情報が得やすくなっている。	ろう
7	バスの行き先表示、次の停留所の表示。	ろう
8	黒部ダム行きのトロリーバスの中に観光案内が文字掲示板に流れていた。	ろう
9	ほとんどバスで、次停車駅表示があったこと。	難聴
10	バスでは、次のバス停が表示されるようになってきた。（三重県）	難聴
11	バスの中で、次の停留所の文字表示。	難聴
12	バスが今どの辺で、あと何分で来るという目安の表示。	難聴

**IC カード**

番号	回答	障害種別
1	バスもワンタッチで乗れるようになった(昔は車掌のパチパチ切符を買いにくかった)。	ろう

**コミュニケーションボード・筆談器**

番号	回答	障害種別
1	【耳マーク】佐賀バスセンター <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921027284.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921027284.html</a>	難聴
2	【バリアフリー】西鉄バス車内に筆談具 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921062452.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921062452.html</a>	難聴
3	【筆談具】西鉄バス <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921096512.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-10921096512.html</a>	難聴

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	夜間観光バスでカーテンで自己の周囲をさえぎってあること。	難聴

**電子機器**

番号	回答	障害種別
1	窓口等での対応時、Ipad や Iphone やスマホを活用する人が増えてきた。	ろう

**IC カード**

番号	回答	障害種別
1	バスでの自動払いカード	盲ろう

**座席への配慮**

番号	回答	障害種別
1	車椅子用の指定席がある。	肢体不自由 (下肢)
2	車椅子用の指定席があります。	肢体不自由 (下肢)

**低床バス・ノンステップバス**

番号	回答	障害種別
1	低床バスの良さ。	肢体不自由 (下肢)

**低床バス・ノンステップバス**

番号	回答	障害種別
1	バスがノンステップになっていることと、どのバスにも優先があること。	リウマチ

**乗り物名、会社名等**

番号	回答	障害種別
1	高速バスの乗降のステップが高くて乗れるか不安だったが、そのバスはもう一段ステップがあつて(出てきて)とても助かった。	リウマチ

**トイレ付バス、洋式トイレ付バス**

番号	回答	障害種別
1	人数が少ない時バスが大きくて良かった。	パーキンソン病
2	パーキンソン病患者の会のバス旅行の時、トイレ付バスだった。精神的に安心出来る。	パーキンソン病
3	バスの中のトイレ、洋式で使用しやすかった。コンパクトに整っていた。足が悪いので和式だとどうすればいいかといつも思っている。	パーキンソン病

**文字等視覚情報**

番号	回答	障害種別
1	バスの発車時間までの待ち時間がわかる電光掲示板。	高齢者

## 《国内》交通機関・設備（タクシー）

## 電子機器

番号	回答	障害種別
1	iPhone やスマホで、タクシーを呼べるようになった(例:東京無線)。 <a href="http://www.tokyomusen.or.jp/app_iphone.html">http://www.tokyomusen.or.jp/app_iphone.html</a>	ろう
2	まだ試していないけど、スマホのアプリで「全国タクシー配車」も便利 ようだ。	ろう
3	観光タクシーは iPad で案内。	難聴

## その他

番号	回答	障害種別
1	タクシー	肢体不自由 (両肢)

## 車いすスロープ

番号	回答	障害種別
1	平成 17 年患者仲間と東京に旅行した折、ジャンボタクシーを利用し、 車いすスロープが使えた事。	リウマチ

## その他

番号	回答	障害種別
1	ジャンボタクシー	高齢者

## 《国内》交通機関・設備（船舶）

## 座席への配慮

番号	回答	障害種別
1	車椅子用の指定席がある。	肢体不自由 (下肢)

## スロープとエレベーター

番号	回答	障害種別
1	船旅でのスロープとエレベーター	肢体不自由 (両肢)

## その他

番号	回答	障害種別
1	舟	パーキンソン病

## 《国内》交通機関・設備（一般車）

## 車のナビゲーションシステム等

番号	回答	障害種別
1	昔は分からなかったラジオ情報が、今はカーナビやインターネット等で情報アクセスできるようになり、旅先でのストレスがなくなった。	ろう
2	車のカーナビは人に訪ねにくい難聴者にとっても役に立つ。	難聴

## その他

番号	回答	障害種別
1	自家用車(2)	肢体不自由 (下肢)

## その他

番号	回答	障害種別
1	専ら自家用車利用の為、体調に合わせて自由に行動できる。	パーキンソン病

## 車のナビゲーションシステム等

番号	回答	障害種別
1	カーナビは最高の道しるべになりました。	高齢者

## その他

番号	回答	障害種別
1	行動が自由なこと。	高齢者
2	自家用車	高齢者

《国内》交通機関・設備（高速道路、サービスエリア・パーキングエリア）

トイレ設備

番号	回答	障害種別
1	高速道路のサービスエリアには必ず、障害者トイレがついている。	盲

トイレ設備

番号	回答	障害種別
1	幕張・大黒PAの車いすトイレの綺麗で使用しやすい事。	肢体不自由 (下肢)

車いす優先テーブル

番号	回答	障害種別
1	最近のサービスエリアのフードコートには車いす優先テーブルが設置されているので、椅子を移動させる手間が省けて助かる。	肢体不自由 (下肢)

ETC 設備

番号	回答	障害種別
1	高速道路の ETC 設備。	肢体不自由 (両肢)

駐車場所

番号	回答	障害種別
1	高速道路の SA,PA の駐車場所(使えれば本当に便利)。	リウマチ

トイレ設備

番号	回答	障害種別
1	最近では道の駅・SA・SPでは殆んどウォッシュレットがついていて助かります。一般的にトイレはきれいになってきました。	パーキンソン病

その他

番号	回答	障害種別
1	我が家は常にキャンピングカーでの移動なので全国の道の駅・SA・PA を宿泊に利用しています。最近の新しく出た上記施設は実に色々の機能があってそれ自体が旅行の目的になっています。	パーキンソン病



### 駐車場所

番号	回答	障害種別
1	高速で障害者用の駐車スペースが多くなった。	高齢者

### サービスエリアのバリアフリー化

番号	回答	障害種別
1	サービスエリア。バリアフリー化している。出発が自由である。	高齢者

### パーキングエリアの案内

番号	回答	障害種別
1	パーキングエリアでの案内が判りやすくなっている。	高齢者

## 《国内》交通機関・設備（道の駅）

### 設備や内容の充実

番号	回答	障害種別
1	各地の「道の駅」の設備・内容が充実してきた（その地方の特色を出している）。	高齢者

## 《国内》交通機関・設備（場所不定）

## トイレ設備

番号	回答	障害種別
1	最近は、トイレも肢体用の柵もかなり常設されてきているので便器が、わかりやすくて良い。	盲

## 乗降ステップ

番号	回答	障害種別
1	乗り降りステップ。	盲

## 筆談器、筆談ボード

番号	回答	障害種別
1	筆談器	ろう
2	筆談ボード	ろう
3	耳マーク表示板、筆談	難聴

## 電光掲示板、表示板

番号	回答	障害種別
1	電光板	ろう
2	電光掲示板	難聴

## 緊急避難時の映像ガイダンス及び字幕案内

番号	回答	障害種別
1	映像で緊急避難のガイダンスがあること。	ろう
2	字幕による案内。	難聴

## メモ帳

番号	回答	障害種別
1	メモ帳	難聴

## 駐車場

番号	回答	障害種別
1	屋根つきの障害者用駐車場。	肢体不自由 (下肢)

**エレベーター**

番号	回答	障害種別
1	エレベーター	肢体不自由 (下肢)

**トイレ**

番号	回答	障害種別
1	多目的トイレ	肢体不自由 (下肢)

**エレベーター**

番号	回答	障害種別
1	エレベーター	リウマチ

**その他**

番号	回答	障害種別
1	イスがゆったり。	リウマチ

**その他**

番号	回答	障害種別
1	日本人好みを配慮した、周囲の環境にまで配慮したバリアフリー化。	パーキンソン病
2	いにしえ感。	パーキンソン病

**情報提供**

番号	回答	障害種別
1	いろいろなアナウンスが行き届いている。	高齢者

## 《国外》交通機関・設備（駅構内・電車）

## エスカレーター・エレベータ設置

番号	回答	障害種別
1	近づくとも自動的にスイッチが入るエスカレーター（のぼりとくだりを間違えるとスイッチは入らない。）（スペイン、ドイツ）	弱視

## 見やすい案内表示

番号	回答	障害種別
1	地下鉄の目の高さに近くコントラストがはっきりして見やすい表示（スペイン、フランス）。	弱視

## IC カード

番号	回答	障害種別
1	IC 乗車券（国内と同じ（台湾、香港、韓国、スペインのバスク地方）	弱視

## 転落防止柵（ホームドア）

番号	回答	障害種別
1	私は車いすの人ではないが、車いすの人が乗せられるようなスペースがロンドンの地下鉄もあった。	ろう
2	電車のホームドア。	ろう

## 電光掲示板

番号	回答	障害種別
1	バンコクの地下鉄、どこを走っているか、何分かかるか表示される。	ろう
2	電車の中で、次の駅の文字表示（英語）。	難聴

## 誘導ループ

番号	回答	障害種別
1	磁気誘導ループが使えるカウンターが多かった。海外ではパワーが弱いので使えなかったが、あるだけでも心強く感じた。	難聴

## 火災報知器

番号	回答	障害種別
1	【火災警報器】ユニオン駅 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11408848142.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11408848142.html</a>	難聴

**座席の間隔**

番号	回答	障害種別
1	ドイツ鉄道のインターシティの車内には、端のシート間隔が広めで、更に、折り畳めるようになっており、折り畳んで車いすに乗ったままや、乳母車が対面式で利用できるようになっていた。	肢体不自由 (両肢)

**障害者用共通パス**

番号	回答	障害種別
1	米国西海岸ベイエリアの地下鉄 障害者用共通パスがあった。	肢体不自由 (両肢)

**その他**

番号	回答	障害種別
1	ユーロスターの席。	肢体不自由 (両肢)

**その他**

番号	回答	障害種別
1	ドイツの長距離列車の食堂車(内装が良い)。	パーキンソン病

**エスカレーター・エレベータ設置**

番号	回答	障害種別
1	ヨーロッパの地下鉄から路面に上がるエスカレーターはまさに道路面まで昇降するので、荷物を持っている時や、体が不自由な人には助かる。	高齢者

## 《国外》交通機関・設備（空港）

## 空港内の見やすい案内板（電光掲示板）

番号	回答	障害種別
1	空港のコントラストがはっきりして見やすい案内表示（フランクフルト空港、アムステルダム空港、ストックホルム空港、コペンハーゲン空港）	弱視
2	比較的目の高さに近いフライトインフォメーションの電光掲示板（フランクフルト空港、マドリッド空港）。	弱視

## 座席への配慮

番号	回答	障害種別
1	飛行機に車いすで利用出来るようになった。	肢体不自由 （下肢）

## 動く歩道

番号	回答	障害種別
1	国内でも同様だが海外の大きい飛行場は歩く歩道が設けられている。	リウマチ

## 大きなカート

番号	回答	障害種別
1	空港で大きなカートがあったこと。	高齢者

## 乗り物名、会社名等

番号	回答	障害種別
1	シンガポール航空	高齢者

## その他

番号	回答	障害種別
1	アメリカユナイテッド航空の座席シートに全部電話機があった。（現在は不明）	高齢者
2	飛行機の個人用の映画をゆっくり観られたこと。	高齢者
3	飛行機に全席テレビがついていたこと。	高齢者

## 《国外》交通機関・設備（バス）

## 乗り物名、会社名等

番号	回答	障害種別
1	ニュージーランドの貸し切りバス	盲

## 座席確保への配慮

番号	回答	障害種別
1	私は車いすの人ではないが、車いすの人が乗せられるようなスペースがロンドンのバスもあった。	ろう

## 文字等視覚情報

番号	回答	障害種別
1	ほとんどのバスで、次停車駅表示があったこと。	難聴

## 磁気誘導ループ

番号	回答	障害種別
1	磁気誘導ループが使えるカウンターが多かった。海外ではパワーが弱いので使えなかったが、あるだけでも心強く感じた。	難聴

## リフト付き

番号	回答	障害種別
1	車いすリフト付きバス	肢体不自由 (下肢)
2	乗車リフト	肢体不自由 (両肢)
3	ハワイの市バスの車いすリフト	肢体不自由
4	リフト付きバス	肢体不自由 (両肢)

## スロープ

番号	回答	障害種別
1	バス(台湾)のスロープが日本のバスよりも精度が良く完成度が高かった。	肢体不自由 (両肢)

## 座席への配慮

番号	回答	障害種別
1	バスでは普段は一般用席なのに、座席が跳ね上がり車椅子席になる。	肢体不自由 (両肢)

## その他

番号	回答	障害種別
1	広いスペース。	肢体不自由 (両肢)
2	観光バスのスペースの広さ。	肢体不自由 (両肢)

## その他

番号	回答	障害種別
1	イタリアでのリムジンでの観光。	パーキンソン病

## 《国外》交通機関・設備（船舶）

## 乗り物名、会社名等

番号	回答	障害種別
1	シドニーの遊覧船。	盲

## 《国外》交通機関・設備（一般車）

## その他

番号	回答	障害種別
1	専ら自家用車利用の為、体調に合わせて自由に行動できる。	パーキンソン

## その他

番号	回答	障害種別
1	出発が自由である。	高齢者
2	行動が自由なこと。	高齢者



## 《国外》交通機関・設備（その他）

## 火災報知器

番号	回答	障害種別
1	【ノルウェー】火災報知器	難聴

## 公衆電話

番号	回答	障害種別
1	【TTY】TTY つき公衆電話 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11408857717.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11408857717.html</a>	難聴

## サイン

番号	回答	障害種別
1	ユニバーサルデザイン標識(シンプルなだけに大変わかりやすい)	難聴
2	サイン【表示＝ピクトグラム(インフォメーション・トイレ・エレベーター、エスカレーター)	難聴
3	自動販売機・食堂等の位置表示。	難聴
4	→↓↑←[矢印]等の記号や絵などが見やすく大きく掲示されていると、外国語が分からなくてもそれを頼りにして自発的に行動できるので、安心感が得られる。	難聴

## ウェブ

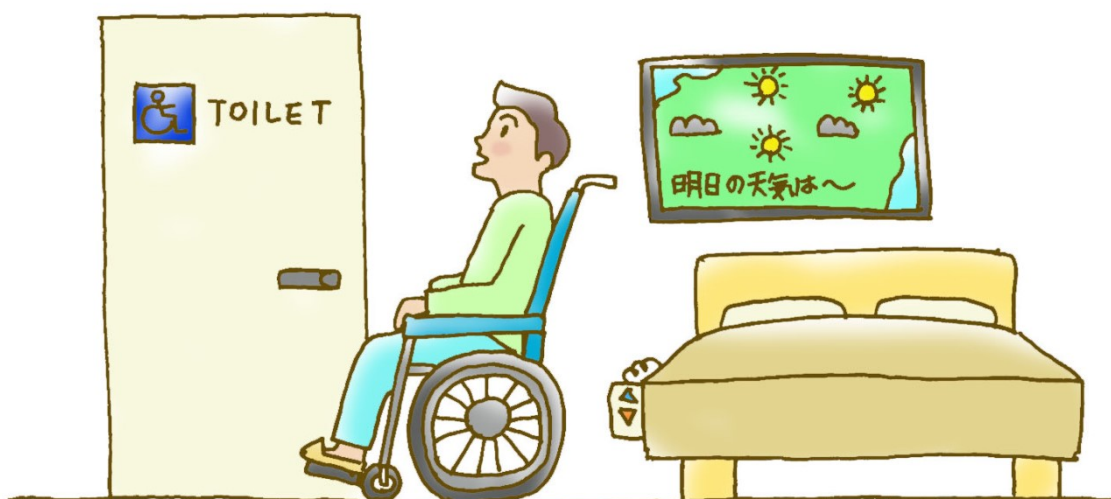
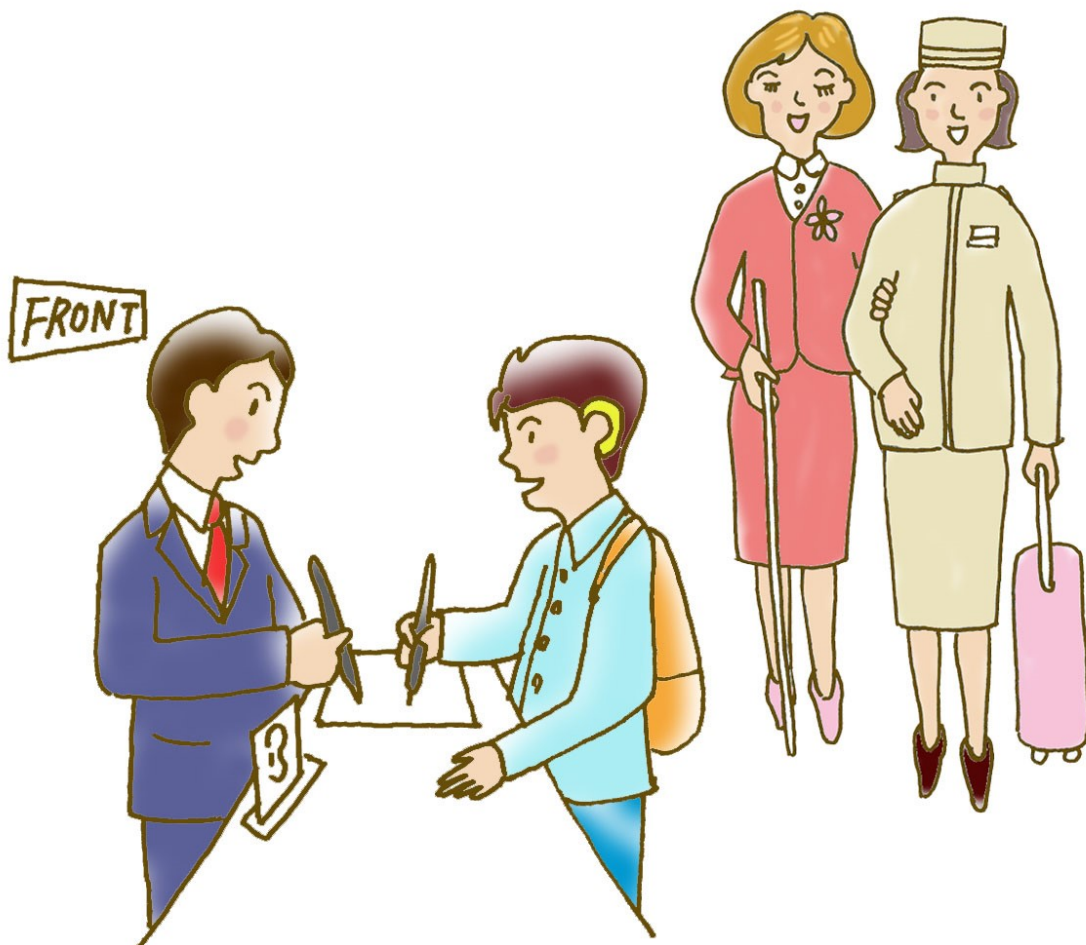
番号	回答	障害種別
1	ウェブの路線検索や時刻表(鉄道、バス) ウェブで鉄道切符予約ができるサービス(スペイン)	弱視
2	飛行機の予約がインターネットで簡単に出来ること。	ろう

## その他

番号	回答	障害種別
1	後進国的な感じで建設された手動式の設備が今尚活躍している。	パーキンソン病



3-2. 宿泊施設(旅館・ホテル等)



3-2-1. あなたが宿泊した施設で良かった人的対応を教えてください。

## 《国内》宿泊施設・人的対応（フロントスタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	フロントにいた人に部屋まで誘導してもらった後、部屋の中、備品（アメニティグッズ・飲料）や設備（空調・テレビ等）の操作方法まで丁寧に教えてくれた。	盲
2	チェックイン前、チェックイン後に最寄駅までの送迎をしてくれた。	盲
3	最近のホテルでは、タクシー予約、観光予約その他、臨機応変に対応してくれる。	盲
4	「何かあったら、いつでも連絡してください」と、カードキーのケースに、マジックで大きくフロントの内線番号を書いてくれた。嬉しかった。	弱視
5	フロントでの対応（代筆等）	弱視
6	部屋までフロントの人が誘導し、部屋の中の設備を教えてくれた。	弱視
7	受付でチェックインの時、筆談で、内容がよくわかった。	ろう
8	温泉街で数件断られた後のホテル旅館で事情を察して泊めてくれたこと。市街地のビジネスホテルで満室と言われた後、電話をかけて調べてもらうことが出来ないことを説明して、フロントの人に電話をかけてくれたこと。	ろう
9	札幌のあるホテルのチェックインで、きちんと筆談対応してくれた。	ろう
10	チェックインの際、私が聴覚障害者とわかると筆談で対応してくれる。手話研修センターでは、受付担当が手話ができるため、非常に助かる。	ろう
11	フロントで僕が聞こえないから危ないので部屋のカギはしないようにアドバイスを受けた。暖かい思いやりに感謝したが鍵をかけないので内心こわかった。	ろう
12	「貸切風呂の希望時間→18:00、18:30」「夕食の時間→18:00、18:30、19:00」等、確認メモを最初から用意しておけば、お店側も利用者側も、健聴者も聴覚障害者も楽チン！	ろう
13	ホテル到着時、スタッフ全員に、無線で「聴覚障害者が来ます！」伝達がされ、至る所で、筆談対応してくれた。	ろう
14	ホテルのフロントの人が聴覚障害者の対応に慣れていて、筆談等でスムーズにやりとりが出来た。	ろう
15	佐賀市内で宿泊した旅館のフロント係が手話できる方で、声なしでも通じたこと。	ろう
16	ホテルに宿泊の時、部屋のテレビ備え付けのリモコンに字幕ボタンがないところがある。スタッフに字幕設定を依頼し、気持ちよく応じて設定してくれたホテルはありがたい。	ろう

番号	回答	障害種別
17	近くにおいしいお店があるかどうか聞いたとき、すぐに手書きの地図を出してくれた。徒歩30分圏内のお店(レストラン、雑貨店、美術館など)が詳しく描いてあり楽しく散歩ができた	ろう
18	フロントの方が筆談で対応した。	ろう
19	旅館のフロントで、お風呂への行き方の地図や入れる時間帯、売店の場所や営業時間の案内が紙でもらえてよかった。	ろう
20	手話のできるフロントスタッフがいた。	ろう
21	富山の雨晴温泉のホテルと、知多半島のホテルのフロント対応	ろう
22	難聴であることを知らせると、はっきり言ってくれる。「万が一火災の時は、ドアを開けて起こしてください」と頼むと快諾してくれる。	難聴
23	フロントの対応がよかった。	難聴
24	特定の宿泊施設に限らず、フロントマンなどが筆談で対応してくれる宿泊施設は、安心できる	難聴
25	フロントでの筆談対応や、口元をはっきり読み取りやすくさせた話し方。	難聴
26	フロントの人の声が聞き取りにくいと申し出たら、筆談してくれた。	難聴
27	フロントでホテルの方がゆっくり話す、筆談、フロントで、お部屋の案内で注意事項の紙、筆談・フロントで、ホテルの方が行きたい場所を筆談ですぐ書いてくれた(こちらから書いてと言わなくても)	難聴
28	最近ホテルでは、チェックイン時、聞こえないことを言うと、すぐに筆談や身振りで対応してくれるので、心のバリアフリーが進んでいるなど嬉しく感じている。	難聴
29	沖縄のホテルですが、滞在中は「何かあれば受話器をコンコンと叩いてお知らせください。スタッフがお部屋に伺います。その際はドアの下から白い紙をいれて合図します。」緊急避難時は「マスターキーで部屋に入り、就寝中であればお体に触れさせていただきます」の案内があり、承諾の署名が必要であったが、そういった仕組みがあることは、聴覚障害に対して大きな理解があると感じたので、嬉しかった。(このホテルしかこのような接遇は見えない。)	難聴
30	フロントでチェックインやチェックアウトの時に筆談で応じてもらった	難聴
31	ホテル・旅館案内所にて、電話確認を代理でやってくれたこと。	難聴
32	フロントから大体「何か困ったことがあればいってください」といつてくれる。	盲ろう
33	信州でのホテルの飛込みチェックインでの対応は嬉しかった。今ほどバリアフリーではなかったが人は温かったように思う。	肢体不自由(下肢)
34	チェックインで同じ高さの目線で話ができる所(フロントそばのテーブル席)で、ホテルの説明をしてもらえた。	肢体不自由(下肢)

《国内》宿泊施設・人的対応（フロントスタッフの対応）

番号	回答	障害種別
35	ダイワロイネットホテル…朝食時間終わりまでに人的サポートがなく車いすに乗れなかった時、電話でフロントスタッフに頼んだところ、快く朝食を見繕って部屋まで持ってきてくれたこと。	肢体不自由(両肢)
36	平成 25 年 9 月 24 日三國観光ホテルに宿泊した際、バス・トイレの入り口が高く危険だったためフロントに話したところ、すぐ踏み台が部屋に運ばれてきたこと。	リウマチ
37	倉敷のドーミーインホテル。フロントの女性が親切で紙に書いて丁寧に観光地のことを教えてくれた。	リウマチ
38	浴衣のサイズが合わなかったのでフロントへ連絡したらすぐに交換してくれた。	パーキンソン病
39	チェックイン前でも部屋に入れてくれた。	高齢者
40	チェックインの前に荷物を預かってくれた。	高齢者
41	ホテルグランディア若宮(福岡)12/21 宿泊時受付案内	高齢者

### 《国内》宿泊施設・人的対応（ロビースタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	ドアマン等、ロビーにスタッフを配置してあるホテルは使いやすい。ロビーに入ってもフロントが探せず困ることがあるが、そこにスタッフがいて、声をかけてくれることで、ロビーで迷う心配が無い。	弱視
2	手荷物などを運んでくれる事。	肢体不自由 (両肢)
3	コンシェルジェが観光したい場所の詳しい情報を調べてくれた。	高齢者

### 《国内》宿泊施設・人的対応（客室案内スタッフ・仲居さんの対応）

番号	回答	障害種別
1	客室でエアコン操作、風呂の備品説明、行きとどいたもてなしの雰囲気を感じる時。	盲
2	ホテルの従業員が食事の時間に部屋まで迎えにきて、ホテル内のレストランやホテルの近くのレストランまで誘導してくれた。	盲
3	部屋の中の構造や備品の位置、食事の内容などを、「そちら」「あちら」といった指示代名詞を使わず、「何時の方向に」といったクロックポジションを使って教えてくれた。	盲
4	単独でホテルに宿泊した際、従業員の方が室内の設備の位置関係や、アメニティの場所などを丁寧に説明してくれた。また、シャンプーとボディーソープを区別するための印が無かったため、分かりやすいようシャンプーのボトルに輪ゴムを付けるという配慮をしてくれた。	盲
5	2013年9月に宿泊したホテルでは、大浴場のほかに家族風呂があった。大浴場はひとりで入ることができないが、家族風呂を予約したので配偶者と気兼ねなく入れた。また、家族風呂まで従業員が案内してくれたので、迷子になる心配もなかった。	盲
6	これまでの旅行先では部屋の状況、ベッドの位置や照明のスイッチ、トイレやアメニティの場所などを説明してもらっている。	盲
7	10年前、私達家族と友達と8人で岩手県方面へ旅したとき、ホテルの人達の心あたたまる接し方に感謝し、再度お邪魔してお礼を伝えたいと思いつながらなかなか行くことができずにいます。それは仲間の一人がインフルエンザに罹患したとき、ホテルの人が車内を暖め病院へ連れて行ってくれました。	盲
8	3年前、猿払温泉ホテルで、カニ料理に手を出せずにいたとき、支配人さんが上手に説明しながら手助けしてくれました。	盲
9	ホテル内の冷蔵庫を自由に利用させてもらったこと。	盲



番号	回答	障害種別
10	お湯や水を配置して置いてもらったこと。	盲
11	ドアに点字で番号を表示してもらったり、お風呂のシャンプーなどに点字で表記してもらえたことなど（日盲連全国盲女性協大会の会場ホテルにて）。	盲
12	フロントから部屋、部屋からレストラン・喫茶ルームなどへの移動をしてくれた。	盲
13	志度平観光ホテルの従業員さんの対応が印象的です。	盲
14	介助者がなく、一人で大浴場に行かなければならないときに旅館の人が誘導や見守りをしてくださったこと。	盲
15	入浴の介助。	盲
16	風呂への案内。	盲
17	JTB のルックの宿泊先に障害者の利用者の情報が伝わっていたと思われ、宿泊先の従業員が入浴時から配偶者との待ち合わせ場所までの誘導と温泉浴のサポートがあった シャンプーとリンス、ボディシャンプーの識別をしてくれたので、間違えのない対応ができた。	弱視
18	部屋の中のレイアウトなどを丁寧に説明してくれたこと。食事をする場所まで誘導してくれたこと。	弱視
19	ホテルニュー長崎。1995 年7月、盲導犬を連れてイスラエルの友人と1泊しました。ホテルの人は大歓迎してくれて、頼まないのに部屋に犬の食器を持って来てくれました。	弱視
20	テレビがデジタルなのに字幕リモコンがないので苦情を言うと字幕リモコンを探し出して部屋まで持ってきてくれた。味気ないホテル暮らしを覚悟したけど一転楽しいホテル暮らしを満喫した。	ろう
21	目覚まし時計を設定してもらったが、爆睡していたため起きていないと従業員が判断して部屋の鍵を開けて起こしてもらった。	難聴
22	客室へ案内された際、フロント番号をよく案内されたが、使えない旨を伝えたら確認すべき要件をこちらが希望を言う前に、(自発的に)フロントに電話を入れ、要件をすぐに確認してくれたこと。 *当たり前かも知れませんが・・・お願いする前に機転を利かせてくれた、と言う点で、気持ちよい対応でした。	難聴
23	北海道札幌の中村旅館…サービスがとてもよかった。説明を細かく紙で書いていただいた。	盲ろう
24	時期は不明だが、あるビジネスホテルで、朝食を部屋まで運んでくれた。	盲ろう
25	階段で上がれない時に別ルートから案内してくれた。私が沖縄で宿泊する時に車いすなので大きな部屋を用意してくれた。	肢体不自由 (下肢)

《国内》宿泊施設・人的対応（客室案内スタッフ・仲居さんの対応）

番号	回答	障害種別
26	荷物(スーツケース等)を部屋まで運んでくれたり、高い位置に置いてある備品(バスタオル類等)を手のとどく場所に移動させてくれたので助かった	肢体不自由 (下肢)
27	ベッドの位置をずらしてもらい、通路が広く使えた。	肢体不自由 (下肢)
28	車の移動をして頂く。荷物を運んでもらえる。救助してくれる。	肢体不自由 (下肢)
29	施設に入るとすぐにフロントより部屋まで荷物を運んで頂いた。 お風呂の段差を介助して頂き、湯船に行くまでサポートして頂いた。	肢体不自由 (両肢)
30	障がいの特性から、しゃがむ・正座等の姿勢が出来ないため、洋室が空いている際は優先しての案内。また、和室の場合、布団を重ねて高めにしてもらっている。	肢体不自由 (両肢)
31	重たい荷物を運んでくれる	肢体不自由 (両肢)
32	疲れて体調悪く、港の夕食が出来ず部屋で一人で休んでいると、私のためにおにぎりを作って家族に持たせてくださった。	リウマチ
33	いつも寝床はベッドでないとだめですが、親切に対応して頂いている。	リウマチ
34	枕が使えないのでバスタオルをもう一枚お願いすると貸してくれるホテルが多く、気持ちよく対応してくれるホテルマンが多いこと。	リウマチ
35	仲居さんの動きも良く、部屋等もきれいに整頓されており、印象が良かった。	高齢者
36	岐阜下呂温泉「水明館」に2年前宿泊した時、館内で行く先が分からなくなった時に、ホテルの仲居さんから声をかけてもらって案内して頂いた。	高齢者
37	旅館(室担当者)	高齢者
38	仲居さんの対応が良く楽しく食事ができました。	高齢者

## 《国内》宿泊施設・人的対応（食事場所でのスタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	朝食バイキングでの援助に、行きとどいたもてなしの雰囲気を感じる とき。	盲
2	食堂への誘導、バイキング料理の配膳。	盲
3	朝のバイキング、快く進んで取ってきてくださった。	盲
4	食事の介助	盲
5	バイキング料理をホテルの人が介助してくれた。	盲
6	小さなペンションに宿泊した際、食事の時に、内容を1つ1つ丁寧に 説明してくださいました。特にこちらから頼んだわけではなかったの で、感激しました。	弱視
7	夕食時に連れと向かい合わせになる席など配慮して頂いた。	ろう
8	料理の説明等を予めメモに書いておいてくれて、料理と一緒に出し てくれた。	ろう
9	ホテルの朝食バイキングで付添、声掛け、取る、運ぶ、を介助してく れる。(かんぼの宿・郡山)	肢体不自由 (下肢)
10	お薦めを教えてくれながらの料理の取り分けをしてくれる。	肢体不自由 (下肢)
11	食事等の支援を受ける。	肢体不自由 (下肢)
12	食事の料理などを取り分けてくれる	肢体不自由 (両肢)
13	食事の時にビンの蓋をあけたり、バイキングでは手伝ってくれた。	リウマチ
14	ホテルの朝食レストランでのビュッフェ担当者が手伝ってくださっ た。	リウマチ
15	食事係	パーキンソン病
16	食事を出すタイミングがさりげなくスムーズでゆっくり楽しめた。	パーキンソン病
17	ホテルグランディア若宮(福岡)レストラン	高齢者

### 宿泊施設・人的対応《国内》宿主・支配人の対応

番号	回答	障害種別
1	近くの温泉宿で、よく盲人団体が利用している旅館があり、その支配人さん(女性)は帰りには各自を自宅までマイクロバスで送ってくださる。	盲
2	筆談ボードを活用いただける施設は数カ所あったが、女将さんなどが手話を使って会話してくれるとホッとする。料理の説明を手話で表現される女将さんにはまだ会ったことがない。	ろう
3	女将さんによっては、手話や筆談で応じてくれる。こちらのニーズを書き記してもらえる。	ろう
4	2012年加賀温泉に泊まった旅館の女将さんが手話通訳者養成講習を受講している人で、いろいろとおしゃべりができて良かった。	ろう
5	ある旅館に宿泊した時、同行者が女性だけでした。その時、旅館のおかみさんが「まだ男湯には誰も入っていないので女性でも男湯の中をのぞき説明することもできます。(僕に向かって)あなたにも温泉に入らせてあげたいです」と言ってくれました。お陰で大浴場にたった一人で入ることができ、おかみさんの配慮に感激しました。	盲ろう
6	虹ヶ島荘の宿主のもてなし 自ら丁寧に対応	パーキンソン病
7	伊豆・戸田の旅館で釣った魚をさばいてくれて夕食に出してくれました。	高齢者
8	ドイツ村の近くに宿泊した時、支配人が町の歴史を話してくれ、翌朝の朝市も教えてくれたので新鮮な野菜をたくさん手に入れることが出来た。	高齢者

## 《国内》宿泊施設・人的対応（事前予約での対応）

番号	回答	障害種別
1	視覚障がい友人とホテルに宿泊した際、事前の予約で視覚障がいがあることを伝えたところ、駅からホテルまでの道のりを言葉で丁寧に説明してくれたため、宿泊当日駅からホテルまでの道のりを迷わず歩くことができた。	盲
2	ウェブで予約した時事前にロービジョンであることを伝えておいたら、到着時にすぐに対応してくれて、チェックイン時まで荷物を預かってくれたり、チェックイン手続き等とてもスムーズに対応してもらえた。	弱視
3	宿泊先をネットから予約し、弱視であることを記載したら、電話があり、どう対応したらいいか確認してくれたこと（階段があっても大丈夫か、最寄駅まで送迎が必要かなど）	弱視
4	個人の国内旅行（夫婦）での部屋は、どの宿もいつも非常階段の近くにしてきている。	ろう
5	事前に聞こえないと宿泊するホテル・旅館に連絡している。手話がちょっと出来る仲居さんを配置してくれたり、事前の打ち合わせをEメールでやりとりしてくれた。	ろう
6	IT対応による宿泊予約。電話確認が原則となっているが、宿によってはEメールでお願いすると柔軟に対応してくれるようになった。	ろう
7	ネットで宿泊予約できるようになったのがよい。	ろう
8	予約時にテレビを字幕付きにしてほしいとお願いし、対応してもらった。	ろう
9	予約時に聴覚障害者であることを伝えたところ、筆談対応やテレビ字幕をつけてくれた。	ろう
10	約10年前、ラフォーレ修善寺。来訪前から聴覚障害者であることを告げていた。事前に対応の希望を聴かれた。当日受付では手話と筆談、館内案内や仲居さんの対応、精算時なども簡単な手話を使っていた。ラフォーレグループで同様の対応をしているよし。ラフォーレ伊東なども利用した。	難聴
11	宿泊予約の際、車いす使用を伝えると「特に準備する物や必要な対応は無いかな？」聞いてくれた。	肢体不自由 （下肢）
12	車いす使用を見て予約していた部屋より広い部屋に替えてくれた。（料金は同じ・釧路）	肢体不自由 （下肢）
13	香川県にある、宇多津グランドホテルはバリアフリー対応の部屋は無いが、本来は、一人宿泊の場合はシングルになるが「車いす利用者だ」と伝えておいたところツインの部屋に変更してくれていた。	肢体不自由 （下肢）
14	申込み時に車いすと連絡した場合、ほとんどの施設で車いす利用が可能な部屋への変更や配慮の連絡・案内があった事。	肢体不自由 （両肢）

**（事前予約での対応）**

番号	回答	障害種別
1	時期や宿泊日によって、貸切風呂へ優先的、また時間を長めに設定・配慮いただいたこと(松崎)。	肢体不自由 (両肢)
1	車いす利用と申し出ると、駐車場の確保や車いすでも利用可能な部屋への配慮・案内。(その土地にある地元のホテルはほとんど)。	肢体不自由 (両肢)
2	私は両膝人工関節なので、旅行の時には宿泊はベッド、食事は椅子または高座椅子、洋式トイレを必要としますので、先方には必ず確認します。	リウマチ
3	足が悪いと予約の時に話し、エレベータ近くにして下さいとお願いしたら、エレベータが近くの部屋を用意してくれた。	リウマチ
4	障害者のシールを貼っていたり、前もって障害者がいると伝えると、あまり歩かない部屋を取ってくれる。	高齢者

**《国内》宿泊施設・人的対応(送迎スタッフ《運転手等》)**

番号	回答	障害種別
1	2011年9月の旅行の際、近くのバス停までペンションの従業員が迎えにきてくれたので、安心して旅行できた。	盲
2	本来少人数では送迎サービスをしていない宿泊先であっても、視覚障がいであることを伝えると送迎してくれることがあった。	盲
3	少し不便なところにあるホテルを利用した際、ホテル⇄駅間で無料の送迎バスが運行されていました。あらかじめ目が悪いことを伝えていたため、バスが到着した時、ドライバーさんが声を掛けてくださり助かりました。	弱視
4	小さなペンションに宿泊した際、本来ですと駅までの送迎はあったのですが、目が悪いことを気遣ってくださり、目的の観光地まで車で送ってくださいました。	弱視
5	佐渡のホテルで送迎のバス(マイクロ)が直接ホテルへ行かず、名所を回って案内をしてくれた。	高齢者

**《国内》宿泊施設・人的対応(売店の人の対応)**

番号	回答	障害種別
1	売店の人	パーキンソン病

《国内》宿泊施設・人的対応（対応したスタッフの担当部署等が不明/場所は不特定）

番号	回答	障害種別
1	館内および浴室等を案内してくれた。	盲
2	温泉場への誘導。	盲
3	榊原温泉で孫と共に宿泊したとき、子供達の遊び場を提供してくれ、カブトムシをプレゼントしてもらいました。	盲
4	志度平観光温泉のホテル	盲
5	出来ないことを、言えばだいたい対応していただける。	盲
6	2004年11月、ホテルニュー長崎に1泊しました。翌朝、部屋に東京行きの航空券を忘れて出発しました。午前中市内観光をしてから、エアポートバスの発着場へ行ったら、そこに航空券が届いていました。それまで、航空券を置き忘れたことに気がついていなかったのので、本当にひやりとし、本当に感謝しました。	弱視
7	訓練された誘導員、職員が配置されている施設。	弱視
8	おもてなしのサービス精神が増えて一般的に対応がよくなっている。	弱視
9	手話・筆談の対応をしてくれる	ろう
10	ホテルマンに気持ちよく筆談に対応してくれた	ろう
11	すぐに筆談で対応してくれたこと。筆談でも丁寧な言葉づかいであればなおさらです。	ろう
12	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応。	ろう
13	香住(兵庫県)の民宿では、ろう知人が懇親にしている宿でサービスをたくさんしてもらった(料理やお土産を増やすなどのサービスをしてもらった)。	ろう
14	全国チェーンのホテルはどこも対応が素早い(聞こえない人に対して)。	ろう
15	聴覚障害者への接待マナーを心得ていた。	難聴
16	多くのホテルで、筆談に対応してくれた。	難聴
17	ホテルで、難聴とわかると筆談で応じてくださった。場所不明。	難聴
18	聞こえにくそうにしているときに、メモ書きで伝えてくれたこと。	難聴
19	機械式の立体駐車場は車を入れてもらったり出してもらえた。	肢体不自由 (下肢)
20	駐車場からホテルの入口まで遠かったため、駐車場に近い建物の裏の出入りから通してくれたことがあった。雨が降っていたので、大変助かった。	肢体不自由 (下肢)
21	障がい者仲間での特別温泉の開放。	肢体不自由 (下肢)
22	大きな宿泊施設は、親切で対応も丁寧でした。	肢体不自由 (下肢)

番号	回答	障害種別
23	どこも甲乙つけがたいくらい親切で、恵まれているのか、特別のサービスを望んでないからなのか、という感じ。	肢体不自由 (下肢)
24	どこでも「お願いします」と声を掛けると親切に対応してくれました。	肢体不自由 (下肢)
25	かんぽの宿	肢体不自由 (両肢)
26	宮崎シーガイア45:部屋の作りが、外国人観光客を意識してゆとりがあり、安心して寛げる。	肢体不自由 (両肢)
27	車いすで宿泊した時、空いているスイートルームで対応してくれた。	肢体不自由 (両肢)
28	親切さ。	肢体不自由 (両肢)
29	普通の人と同じように扱ってくれて良い。	肢体不自由 (両肢)
30	全日空恩納ビーチホテルの荷物持ちサービス。	肢体不自由 (両肢)
31	今はどこのホテルも対応が良いと感じる。	肢体不自由 (両肢)
32	高山市のホテルの接客振り	肢体不自由 (両肢)
33	1人でも泊れた。	肢体不自由 (両肢)
34	つかず離れずの接客(笑顔)が良い。	リウマチ
35	バリアフリー	リウマチ
36	みなさんととても良くして頂けます。車いすだから目立つのかな。	リウマチ
37	スリッパから靴に履き替える時、すぐ椅子を用意して下さったこと。	リウマチ
38	やさしい口調であいさつなどして下さった。	パーキンソン病
39	靴磨きをしてもらったこと。	パーキンソン病
40	宿泊施設を利用し同僚がトイレをよごしてしまったとき。	パーキンソン病
41	笑顔が絶えない人。	パーキンソン病
42	宿泊地の環境にあった土地の特色を出した設備と人的接遇の基本対応である(挨拶、立ち振舞い)。	パーキンソン病
43	箱根湯本「家紋」従業員が年配者ばかりだが、経験豊かで感じが良い。	パーキンソン病
44	霧島山系の温泉旅館は全体にサービスが安定している。福井のビジネスホテルで忘れ物が帰宅後届いた。忘れ物のマニュアル化があるようだ。	高齢者



《国内》 宿泊施設・人的対応（対応したスタッフの担当部署等が不明/場所は不特定）

番号	回答	障害種別
1	きれいな食材を省いてくれた(子供達にその地方の民話を聞かせてくれました)	高齢者
2	雪をおろしてくれた。	高齢者
3	対応してくれたご担当者が笑顔で優しく話してくれ、第一印象が良く一晩楽しい気分で過ごす事が出来た。	高齢者
4	湯西川温泉での対応が印象に残っています。	高齢者
5	ダイワローヤル	高齢者
6	従業員の対応が良く、施設内の説明も良くわかった。	高齢者
7	和風旅館で担当の人がさりげなく気遣ってくれるのはいい。	高齢者
8	親切、サービスが行き届いている。	高齢者
9	2012年友人夫婦と私たち夫婦で長崎ハウステンボス内のホテルアムステルダムでの出来事。歓迎の日には、ロビーで外人のピアニストが私達の年代に合わせた曲目を4曲位弾いてくれて、又アンコールにも答えてくれたことが印象に残ってきます。	高齢者
10	さりげない対応と笑顔が気持ち良い。	高齢者
11	笑顔が一番です。	高齢者
12	深夜子供の体調不良があった時すぐに病院の手配をしてくれた。	高齢者
13	子供、年寄等の区別なく同じ接し方で敬意を持って対応してくれる人は感じがよい。	高齢者
14	加賀屋	高齢者

## 《国外》宿泊施設・人的対応（フロントスタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	ロビーのフロントで、ルームキーやクレジットカードなどを受け渡しする際、私の手を取って、なおかつ手を添えながら物を渡してくれた。そのため安心して受け取ることができた。	盲
2	人的対応と言えるか怪しいが、チェックインの際、国内のように宿帳を書かなくて済むのありがたい。基本的にはサインだけでOK. 海外ではどこの国でも、これまでサイン以外求められたことは無い。	弱視
3	二度目に宿泊した時に、「去年もいらっしやいましたね。」と気さくに声をかけてくれて、常連客待遇をしてくれた。以後本当に定宿になった。行くと「ようこそ」ではなく「お帰りなさい」で迎えられる。すごく嬉しい。（スペイン）	弱視
4	チェックアウトの時にお礼を言ったら、次はいつどんどころを見てほしいという観光案内までして、「ぜひまた戻ってきてくださいね」と言われた。心がこもっているのがわかり嬉しかった。（フランス）	弱視
5	夜遅く到着する旨の電話連絡を入れたら、フロントがレストラン、喫茶室の閉店時間を教えてくれて、食事を済ませてくるように、タクシーの値段はこれぐらいなど、細かな気配りをしてくれた。（スペイン）	弱視
6	フロントの人は英語ができるので、最低限の現地語での会話を教えてもらっている。（海外に行ったときはほとんどそうしている）	弱視
7	1995年8月、パリ7区ビラ・ド・サックスの3つ星ホテル、オテル・サックス・レジダンスに泊まっていたとき、近くの道を歩いていたら、退勤中のフロント係の女性が声を掛けてくれて、挨拶してくれました。こういうのがパリです。	弱視
8	どちらもフロントの対応がよかった。	難聴
9	フロントに耳マークがおいてあった。	難聴
10	今年の10月、マレーシアのコタキナバルのホテルでチェックアウト時、タクシーも手配してくれて、タクシーに乗るところまで案内してくれた。	難聴
11	フロントで日本語話せる人。	難聴
12	フロントで筆談	難聴
13	チェックインの前に荷物を預かってくれた。	高齢者

《国外》宿泊施設・人的対応（ロビースタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	ドアマン等、ロビーにスタッフを配置してあるホテルは使いやすい。ロビーに入ってもフロントが探せず困ることがあるが、そこにスタッフがいて、声をかけてくれることで、ロビーで迷う心配が無い。	弱視
2	ベルボーイが部屋の案内だけでなく、非常口の場所や非常のときにはフロア担当が来るまで動かずに待つようになどの大切な案内をしてくれた。(オーストラリア)	弱視

《国外》宿泊施設・人的対応（客室案内スタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	客室でエアコン操作、風呂の備品説明にいきとどいたもてなしの雰囲気を感じる時。	盲
2	部屋までの案内、荷物の運搬、部屋の中のコまごまとしたスイッチの案内、タクシー乗り場や最寄駅までの送迎など、チップを有効活用することで、かなり臨機応変に対応してもらえるのが嬉しい。(ヨーロッパ)	弱視
3	部屋の説明をカタコトの日本語で説明してくれたこと。	弱視
4	グアムヒルトンホテルでも、分かりやすい説明を紙で書いてくれたので、トラブルもなく過ごせた。	盲ろう
5	食事をルームサービスにしてくれた。	肢体不自由 (下肢)
6	重たい荷物を運んでくれる。	肢体不自由 (両肢)
7	中国のホテルのベッドに生花と生葉で模様を作りベッド上に敷き詰めて飾ってあったので感激した。	リウマチ
8	冷房の利かなかった部屋を直ぐに変更してくれた。	高齢者

## 《国外》宿泊施設・人的対応（食事場所でのスタッフの対応）

番号	回答	障害種別
1	風呂の備品説明、朝食バイキングでの援助に、いきとどいたもてなしの雰囲気を感じるとき。	盲
2	チップやサービス料金がかかるが、お金さえ出せば、食事のルームサービスなど望むサービスが受けられる。	盲
3	11年前、ベルギーのナミュールにあるホテルに3連泊した際、ホテル内のレストランでは入り口やバイキングの料理コーナーに比較的近く、便利な場所を我々の専用席にしてくれた。空いている席を探さなくて済み、朝食バイキングの際にも安心して料理を運べて助かった。	弱視
4	ワインボトルのワインがあまったのでそのままルームに持ち帰っていいよと言ってくれた(昔、酒豪の時。今はアルコール断ちしたので懐かしい思い出)	ろう
5	食事の料理などを取り分けてくれる。	肢体不自由 (両肢)
6	上海のガーデンホテルのレストランのサービスタイムリーがなにげない。	パーキンソン病
7	シドニーのホテルで、ルームサービスが、注文に対し親切に対応してくれた。	パーキンソン病
8	アラスカのホテルで、日本人の一人が大ひらめを釣り上げたら、シェフが機転を利かせ、刺身の盛りを作って夕食に出してくれた。	高齢者
9	上海のホテルで朝食は7時となっていたが、早朝の出発なので、6時に食べたい旨申し出たら気持ちよく対応してくれ予定通り日本へ帰ることが出来た。	高齢者

**《国外》宿泊施設・人的対応(事前予約での対応)**

番号	回答	障害種別
1	予約しておくとはホテルでは宿帳の記入はなく、パスポートの提示とサインで済むので、とても気が楽だ。(ヨーロッパ)・・・予約した日にち部屋が取れない時に、私が出した条件でとれる日にちを教えてくれるなど、かなり丁寧に対応してくれた。(スペイン国営ホテル)	弱視

**《国外》宿泊施設・人的対応(送迎スタッフの対応)**

番号	回答	障害種別
1	ホテルのバスが空港への送迎をしてくれた。	高齢者

**《国外》宿泊施設・人的対応(ホテルの宿泊客の対応)**

番号	回答	障害種別
1	ハワイで車いすをよく利用した。エレベーターに乗ることも多いが、小さな子供たちにまでマナーが行き届き、私が乗るまできちんと待ってくれた。	パーキンソン病

《国外》宿泊施設・人的対応(スタッフの対応《対応場所は不特定》)

番号	回答	障害種別
1	シドニーのホテル。	盲
2	2001年8月に、パリ15区の眼鏡屋でメガネを作ったことがあった。そんなある日、その眼鏡屋から1キロほど離れた路上を歩いていたとき眼鏡屋の主人が私を見つけて走り寄ってきて、挨拶してくれた。	弱視
3	筆談だけでなく、身振り手振り(外国人の特有)で、会話が通じた。	ろう
4	ボディーランゲージが通じる。	ろう
5	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応。	ろう
6	フィンランド航空でスーツケースを紛失するというトラブルが。ろう者で英語が堪能ではない私たちのために、①色 ②大きさ ③種類のパネルを並べてくれて、これとこれ、指しながら「シルバー色で、コマ付きのハードタイプの大型です。」どうにかお伝えした。この日は着替えもなく、そのままホテル宿泊。ホテルのフロント係と航空職員がこまめに連絡を取り合ってくれたおかげで、無事、スーツケースを取り戻せた。	ろう
7	どこのホテルでも筆談(英語)に対応してくれた。	難聴
8	代わりに電話をしてくれた。	難聴
9	ジェスチャー	難聴
10	ハワイにて、レンタカーの手配をお願いしたところ、手動装置がついているレンタカーを手配してくれた。	肢体不自由 (下肢)
11	ハワイのホテルのプールの人。	肢体不自由 (両肢)
12	フロントが2Fだった。エレベータは2Fからだった。人力で持ち上げてくれた。	肢体不自由 (両肢)
13	リゾート アット エンジェルズ 笑顔満載	肢体不自由 (両肢)
14	あまり出過ぎなかったイギリス的親切。	肢体不自由 (両肢)
15	いつでも笑顔がさりげない対応(日本語が話せるスタッフがいた事)	リウマチ
16	ニュージーランド、オーストラリア他で、笑顔で接して下さると嬉しくなりました。外国人は笑顔が素敵。それとサンキューと良く言われました。	リウマチ
17	ハワイのホテルで部屋まで行けなくて車いすでトイレを探していたところ、管理者みたいな方が「あなた、ここに入りなさい！」と私達を誘導して下さった。とてもありがたかった。	パーキンソン病
18	ドイツ国内では、日本人ツアーリストに対し安定したサービスが受けられる。	高齢者

3-2-2. あなたが宿泊した施設で良かった設備等を教えて下さい。

## 《国内》宿泊施設・設備（館内全般）

番号	回答	障害種別
1	点字によるホテル内の説明や触知図があったこと。	盲
2	温泉プール、カラオケルーム、バー	盲
3	全体構造が簡単なホテルや小規模な温泉旅館。迷子にならなくて安心。	弱視
4	点字ブロック	弱視
5	あるホテルではパソコン数台、新聞数紙置いてあるスペースがあり、数脚の硬い椅子とソファがあった。家族が疲れて部屋で休んでいるときに、自分一人でそのスペースにいき、くつろげた。	ろう
6	フロントに筆記具を設置している施設が増えてきたこと。	ろう
7	フロントに筆記用具が用意されていた。	ろう
8	自分向けにパソコンで作ってくれたホテル案内。	ろう
9	ホテル内の設備を廊下に分かりやすく説明してある。	難聴
10	非常口が分かりやすい、懐中電灯が取り付けられていること、防火扉がどの通路にも設置されていること。	難聴
11	非常口のありかが明示されてあること。しかし、これは施設として当然の義務。	難聴
12	温泉旅館で、案内が筆談で書かれていた。	難聴
13	段差を極力なくしている(段差解消となるスロープも含む)	
14	幅が広い身障者用駐車場	肢体不自由 (下肢)
15	専用駐車場	肢体不自由 (下肢)
16	段差解消(スロープ、エレベーター)	肢体不自由 (下肢)
17	車移動がほとんどなので地下駐車場は大変有難いです。そこからホテルに入る案内が分り難いところが多いです。	肢体不自由 (下肢)
18	利便性重視ならホテルを、寛ぎと癒やしを重視なら日本旅館を。	肢体不自由 (両肢)
19	肢体不自由(車いす)でも利用可能な駐車場・スロープ。	肢体不自由 (両肢)
20	全日空恩納ビーチホテルの施設内用のリフト付車両。	肢体不自由 (両肢)
21	障がい者専用駐車場	肢体不自由 (両肢)
22	階段などの横に別にスロープが作ってあること。	肢体不自由 (両肢)



番号	回答	障害種別
23	スロープのあったこと。	肢体不自由 (両肢)
24	しぼることが難しいので、洗濯機があると助かる(東急ステイなど)。	リウマチ
25	倉敷のホテルのロビーでコーヒー(無料)を自由に飲める所があり、すぐに飲んでとても疲れがとれたことがあった。	リウマチ
26	我々が、3年前の秋、利用したとき、スロープやエレベータが設置されていたこと。	パーキンソン病
27	マッサージ機	パーキンソン病
28	あらゆるところに手すりがあった(見栄えよく)。	パーキンソン病
29	箱根湯本の「家紋」、廊下まで畳でスリッパ無し、靴を履くにも支えを用意、靴べらも、しゃがまなくていいような長さ。気配り。	パーキンソン病
30	全て入口からバリアフリーの旅館無料。	パーキンソン病
31	無料マッサージ機	パーキンソン病
32	どちらとも手すりの完備と段差、よくなっていると思う。	パーキンソン病
33	マッサージ機がある旅館。現在は殆どに設置されている。	高齢者
34	そなえつけの傘があつて良かった(折り畳みとビニール袋を一緒に貸してくれた。)	高齢者
35	カラオケ、卓球	高齢者
36	ホテルの夜、長い廊下に等間隔で足元を明るくしていた照明。	高齢者
37	2012年ハーヴェストクラブ軽井沢での一泊旅行にて、室内プールが5月にかかわらず開いており、水着も借りて楽しく泳いだことが良かった。	高齢者
38	カラオケ、卓球台、ビリヤードなど無料で使用出来たこと。	高齢者
39	緩やかな段差処理とある程度の広さの廊下は施設としてありがたい。	高齢者

## 《国内》宿泊施設・設備（客室全般）

番号	回答	障害種別
1	客室ドア外側に部屋番号が突字で触知できるとき。	盲
2	浮き文字などで、部屋番号が自ら確認できる。	盲
3	扉の部分に部屋番号が浮き出ていると触って判断できた。	盲
4	電話機の「5」のポッチ。	弱視
5	部屋番号が浮き出しの数字で書かれてあるドア。	弱視
6	字幕付きの大きなTV。	ろう
7	TVのリモコンに「字幕」ボタンがあること(今はデジタルTVですが宿泊施設ではリモコンのほうが対応していないことが多いです)。	ろう
8	リモコンによる操作で、テレビに字幕を表示することができる。	ろう
9	メールやり取りシステム	ろう
10	ロビー等に設置してあるTVに字幕表示。	ろう
11	テレビの字幕が見れるホテルはすばらしい！！	ろう
12	聴覚障害者であることを伝えたら、TV字幕設定がしてあった！聴覚障害者の情報アクセスを意識したホテルが増えてきた！	ろう
13	テレビに字幕が付くとホッとする。	ろう
14	テレビの字幕を表示出来るリモコンに差し替えてくれた。	ろう
15	部屋備え付けのTVリモコンに字幕ボタンがついていた。	ろう
16	字幕ボタン付きリモコンのあるテレビ。	ろう
17	全国チェーンのホテルの一部(テレビの字幕)京成ミラマーレホテル	ろう
18	テレビに字幕が出せること。	ろう
19	字幕付テレビの設置。	ろう
20	テレビ字幕	難聴
21	TVの字幕	難聴
22	ヒルトン東京:数年前は、テレビ字幕がエグゼティブスイートにしかついていなかった。しかし、こちらの要望を聞いてくれ、昨年からの客室で字幕が見られるようになった。こういう対応を評価したい。	難聴
23	テレビ字幕(多くのホテル)	難聴
24	番組にあらかじめ設定されていた字幕がついている。	ろう
25	ホテルのテレビに始めから字幕が付いていた。	ろう
26	テレビ字幕	ろう
27	ホテル備え付けのテレビで字幕が表示できたこと。	ろう
28	字幕テレビ	難聴
29	部屋のテレビに字幕表示がついていた。	難聴
30	10月に宿泊した戸山サンライズや東横イン南森町で字幕放送の映るテレビがあったこと。	難聴
31	字幕放送の映るテレビがあったこと。	難聴

番号	回答	障害種別
32	テレビは字幕で見られるようになったので格段に便利になりました。	難聴
33	ノックホン(ノックするとフラッシュする機能)やバイブアラームを用意してくれた。	ろう
34	手話研修センターの宿室は、お知らせランプ、FAX、バイブレーター付き目覚まし時計が備え付けられており、とても良い。	ろう
35	ホテルの部屋にお知らせランプを設置してくれた。	ろう
36	全国手話研修センター(コミュニティ嵯峨野)にある。光で知らせる来客報知器。	ろう
37	持参したパソコンに接続しているいろいろな情報にアクセスするための有線・無線 LAN 設備。	ろう
38	振動式目覚まし時計の貸し出し、来客を知る振動機器の貸し出し。	ろう
39	大浴場の時計。	ろう
40	Wi-Fi のようなネット周辺機器の貸し出し。	ろう
41	何かあると客室電話のランプがつく。(ついたらフロントに行く)。	ろう
42	インターネットに接続するための Wifi、LAN が無料で使えたこと。	ろう
43	ドア呼び鈴(ランプ)	難聴
44	愛知県のセントレアホテルは、聴覚障害者対応の客室を準備している。部屋のテレビは、火災発生時には、自動的にスイッチが入って、火災発生の大きな赤文字が点滅する。FAXや振動目覚まし時計、ドアノックセンサーなどは、フロントへ申し出れば、貸し出しOKとなっている。	難聴
45	ファックス(京王プラザ)	難聴
46	ドアフラッシュ(京王プラザ、ヒルトン)	難聴
47	耳マーク表示板	難聴
48	今年7月に利用した全国社会福祉協議会の研修施設のロフォス湘南の部屋にノックを知らせるフラッシュライトや振動で知らせるバイブレーターが設置されていた。	難聴
49	約10年前、上記ラフォーレで、入り口にはドアセンサーで来訪者がわかる、連絡用ファックスがある、目覚まし時計は振動式、当時まだまだ珍しかったテレビの字幕受信機がついているなど、設備が充実、使い方の簡単な案内もあり、大変安心できた。	難聴
50	【東横イン】フロントにかきボンくん <a href="http://ameblo.jp/bcs33/theme24-10033126167.html">http://ameblo.jp/bcs33/theme24-10033126167.html</a>	難聴
51	【一次調査宮城】リッチモンドホテル仙台 リモコンを用意していただいたものの <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11050495723.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11050495723.html</a>	難聴
52	iPad、お知らせランプ、筆記の配慮、ドアチャイムのフラッシュ設置をしてくれた。	難聴

番号	回答	障害種別
53	無料でインターネットが使えるパソコン	盲ろう
54	インターネットによる情報収集、ネットラジオ視聴が可能なホテルが増えたこと。	盲ろう
55	H25.10月に自分が小樽駅前のホテルでひもを結ばなくてよい部屋着だったこと(ホテルの短パン・ポロシャツ)。	肢体不自由 (上肢)
56	バリアフリー対応の部屋。	肢体不自由 (下肢)
57	大手ビジネスホテル等はバリアフリー対応の部屋があり助かった。	肢体不自由 (下肢)
58	バリアフリー室 阿寒温泉	肢体不自由 (下肢)
59	バリアフリー室の広さ。	肢体不自由 (下肢)
60	ハンディルームのあるホテルが多くなった。	肢体不自由 (下肢)
61	車いす対応のバリアフリールーム。	肢体不自由 (下肢)
62	バリアフリールーム	肢体不自由 (下肢)
63	ダイワロイネットホテル…室内も浴槽もかなりスペースが広いこと。	肢体不自由 (下肢)
64	かんぽの宿…室内も浴槽も広いこと。ベッドが電動ベッドだったこと。	肢体不自由 (両肢)
65	かんぽの宿の天井リフト。	肢体不自由 (両肢)
66	肢体不自由(車いす)でも利用可能なベッドの設備。	肢体不自由 (両肢)
67	バリアフリー部屋が多い。	肢体不自由 (両肢)
68	かんぽの宿熱海:洋室も多くて障害の方にはよいです。	リウマチ
69	倉敷のドリーインホテル。照明が明るく、とても使用しやすかった。	リウマチ
70	洗面所の鏡で一部分拡大鏡になっていた。	リウマチ
71	手すりがついていた。	リウマチ
72	ホテルのバリアフリールーム。	リウマチ
73	空気清浄器	パーキンソン病
74	普段家庭で使う洗面用品(歯ブラシ・髭剃り・シャンプー・石鹸・櫛等)が全て揃っていた。	パーキンソン病

番号	回答	障害種別
75	貸切家族風呂でゆっくりくつろげる部屋がある。	パーキンソン病
76	部屋各部所がきれいに整理整頓されていた。	高齢者
77	室内の設備（床の間、針箱セット等）。	高齢者
78	宮崎のホテルで加湿器が部屋に置いてあったこと。	高齢者

## 《国内》宿泊施設・設備（浴室全般）

番号	回答	障害種別
1	通常のシャンプーボトルが置いてあり、コンディショナーと区別できた（ホテルの備品の場合、ボトルに目印がなく区別できないことが多い）	盲
2	大浴場だけでなく子供連れなどでも使えるような小さな浴場が用意されており、家族と使用できて良かった。一緒に旅行する中に同性の人がいない場合、大浴場しかない宿泊施設では一人で風呂が利用できない。	盲
3	単独でホテルに宿泊した際、部屋備え付けの浴室がユニットバスではなく、トイレと浴室に分かれているタイプだったので、入浴の際にトイレのアメニティを濡らす等の心配がなくよかった。	盲
4	2013年11月の旅行では、部屋に露天風呂が併設されていたので、気兼ねなく温泉を楽しむことができた。	盲
5	部屋ごとについた露天風呂	盲
6	1人でも入りやすい露天風呂があった（滋賀県長浜市）、部屋風呂	盲
7	家族風呂	盲
8	部屋に家族風呂がついているとよい。	盲
9	風呂で、シャンプー・リンス・ボディソープが、壁に取り付けられていて、ボタンをおして出すタイプ。	盲
10	家族風呂	弱視
11	ほとんど段差がない大浴場	弱視
12	お風呂用の斜め掛けできるバスタオルも入る大きさのビニール袋。両手が空いてとても安心。	弱視
13	露天風呂がお部屋についていること。弱視なので人の多い大浴場に入るのが難しいため、なるべく露天風呂がついている宿泊施設を選んでいる。	弱視
14	浴槽内の音声案内	弱視
15	天然温泉があり、快適だった。（高齢者も安心して入れる意味で）	ろう
16	シャンプーとリンスが区別できるように点字で印があること。	盲ろう
17	温泉宿で浴室内までリフト用のレールが設置されていた。	肢体不自由 （下肢）

番号	回答	障害種別
18	バリアフリー対応の部屋のバス	肢体不自由 (下肢)
19	温泉旅館で家族風呂を貸切にしてくれた事	肢体不自由 (下肢)
20	お風呂マットやシャワーチェアが設置されていて助かった。	肢体不自由 (下肢)
21	お風呂が入浴しやすかった(東横イン)	肢体不自由 (下肢)
22	バリアフリー 風呂 阿寒温泉	肢体不自由 (下肢)
23	車いす利用者でも使える家族風呂、貸切風呂がある。	肢体不自由 (下肢)
24	長イスが備え付けてあり衣服の着脱時に非常に助かりました(かんぼの宿・郡山など)	肢体不自由 (下肢)
25	露天風呂への障害者リフト。	肢体不自由 (下肢)
26	新宿にある「小田急サザンタワーホテル」は手動式の小さめ車いすなら、風呂が使用しやすい。	肢体不自由 (下肢)
27	(草津温泉(かんぼの宿) 特に露天風呂。	肢体不自由 (下肢)
28	バリアフリールームでない部屋での風呂に手すり。	肢体不自由 (下肢)
29	段差解消(浴場)	肢体不自由 (下肢)
30	下半身麻痺でも入浴できる設備が整っているところ。	肢体不自由 (下肢)
31	浴槽マットが用意されている。	肢体不自由 (下肢)
32	かんぼの宿の風呂。	肢体不自由 (両肢)
33	お風呂に手すりとシャワーチェアが用意されていた。	肢体不自由 (両肢)
34	長野の温泉でリフト付きで温泉に入れた事。	肢体不自由 (両肢)
35	お風呂に設備されている手すり、高めの椅子。	肢体不自由 (両肢)

番号	回答	障害種別
36	肢体不自由(車いす)でも利用可能な風呂。	肢体不自由 (両肢)
37	河口湖富士レークホテル 部屋内のバスルームの浴槽に車いすでもスムーズに入ることができた。	肢体不自由 (両肢)
38	国内の温泉地ではバリアフリーが悪いので、バリアフリーになっていた時。	肢体不自由 (両肢)
39	佐賀県の伊万里市の厚生年金ホテルのお風呂の洗い場が車いすの高さに非常に入りやすかった。	肢体不自由 (両肢)
40	八丈島の風呂。	肢体不自由 (両肢)
41	ホテルの浴室で入口に15センチの段差が、ありましたがスロープが取り付けられていました。	肢体不自由 (両肢)
42	平成23年10月和倉温泉虹と海に宿泊し、入浴した際、高めの椅子があり、手すりもついており安心して入ることが出来た事。	リウマチ
43	露天風呂にも手すりがほとんどついてゆっくりな動作でなら楽しめます。	リウマチ
44	城崎温泉西村屋本館。大浴場の洗面台下に床暖房が入っていて、足の冷えを気にする事なく快適だった。	リウマチ
45	足が悪いと伝えると、温泉のイス、高いものを持ってきてくださった。	リウマチ
46	洗面所の鏡で一部分拡大鏡になっていた。手すりがついていた。	リウマチ
47	大浴場に手すりがついていた。	リウマチ
48	バスタブと別にシャワー室 床が汚れないで良い。	パーキンソン病
49	宿泊した、風呂用施設に手すりがついて大変助かった。	パーキンソン病
50	家族風呂とやはり温泉。	パーキンソン病
51	岩盤浴が宿泊代に入っていた。	高齢者
52	温泉が部屋にある。バリアフリー。	高齢者
53	砂風呂	高齢者
54	素敵なビューを眺められる露天風呂。	高齢者
55	風呂場内各部所がきれいに整理整頓されていた。	高齢者
56	風呂	高齢者
57	風呂場	高齢者
58	温泉露天風呂	高齢者
59	温泉設備	高齢者

## 《国内》宿泊施設・設備（トイレ）

番号	回答	障害種別
1	部屋にトイレがついているとよい。	盲
2	バリアフリー対応の部屋のトイレ。	肢体不自由 (下肢)
3	車いす用トイレがあったこと。	肢体不自由 (下肢)
4	新宿にある「小田急サザンタワーホテル」は手動式の小さめ車いすなら、トイレが使用しやすい。	肢体不自由 (下肢)
5	沖縄の石垣島のホテル。部屋のトイレが真ん中にある作りで、フラットで車いす移動が楽。どの部屋からでも利用できた。	肢体不自由 (下肢)
6	手すり、背もたれ、広さ等、整った障がい者トイレ。	肢体不自由 (下肢)
7	障害者用トイレ	肢体不自由 (下肢)
8	身障トイレがあった。	肢体不自由 (両肢)
9	バリアフリーとトイレ(ウォシュレット)。	リウマチ
10	レストルーム、ホテルの方がトイレが良い。	リウマチ
11	障害者用トイレ	リウマチ
12	トイレの中で水を流す装置が押すタイプではなく、横に押し上げるれ場だったホテル。	リウマチ
13	トイレ等がバリアフリー	リウマチ
14	トイレと部屋の段差がなかった。	リウマチ
15	トイレは必ず様式でウォシュレット付きが必要である。もし部屋に和式であれば別のところで使用する。	リウマチ
16	トイレ関係	パーキンソン病
17	全て入口からバリアフリーの旅館洋式トイレ	パーキンソン病
18	トイレが「ウォシュレット」になった施設がほとんど。	高齢者
19	トイレがウォシュレット	高齢者
20	トイレがきれいいで利用しやすかった。	高齢者



## 《国内》宿泊施設・設備（ベッド）

番号	回答	障害種別
1	かんぽの宿のベッド。	肢体不自由 （両肢）
2	肢体不自由（車いす）でも利用可能な・ベッドの設備。	肢体不自由 （両肢）
3	ベッドの高さ。	リウマチ
4	ホテルのベッドの高さが低く大変なことと思ったらマットを重ねて高くしてくださった。	リウマチ
5	倉敷のドリーインホテル。照明が明るくとても使用しやすかった。	リウマチ
6	4/1 ベッドが柔らかすぎなかった。リーガロイヤル（早稲田大学側）	リウマチ
7	ベッドの部屋。	リウマチ
8	バリアフリーベッド	リウマチ
9	ベッドで広さもあり、良かったです。	パーキンソン病

## 《国内》宿泊施設・設備（食事の場所）

番号	回答	障害種別
1	朝食がビュッフェですが、手の悪い人のために、盆の置き場が設けてあった。	リウマチ
2	食事をする時、椅子だったこと。	リウマチ
3	立ったり座ったりに不自由で、椅子、テーブルで食事をお願いする。出来ない場合は我慢するしかない。	リウマチ
4	食堂で、バイキング料理の時、客が食器等を運ぶ為の、小さなワゴン。	パーキンソン病
5	テーブルでの食事でも足が伸ばせる掘炬燵式であった。	パーキンソン病

## 《国内》宿泊施設・設備（エレベータ・エスカレータ）

番号	回答	障害種別
1	エレベーターでの点字と音声案内。	盲
2	チェックアウトのとき、エレベータに音声案内があり、ボタンに点字があったため自力で部屋からフロントまで行くことができた。	盲
3	エレベーター階層の点字表記。	盲
4	エレベーターに音声案内があるホテル。慣れないエレベーターで表示を見るのはとても大変。	弱視
5	音声ガイド付きのエレベーター、音の高低で上に行くのか、下に行くのかを知らせるエレベーターホールのチャイム	弱視
6	エレベーターに点字表記、音声ガイドがあった。	弱視
7	エレベーターなどに点字や音声がついた施設が増えた。	弱視
8	音声案内で何階かがわかるエレベーター	弱視
9	エレベーターにモニターが付いているところが増えてきているが、エレベーターの中にいる時はエレベーターの外、エレベーターの外にいる時はエレベーターの中の様子が見える方法がよい。	ろう
10	温泉旅館でのエレベーター。「1F」ではなく「フロ」との表示に、座布団100枚！	ろう
11	段差解消（スロープ、エレベータ）	肢体不自由 （両肢）
12	エレベーター、エスカレーター、ホテルの方がエレベーターが良い。	リウマチ
13	エレベーターの中に椅子が備えてあった。	パーキンソン病

## 《国内》宿泊施設・設備（筆談器）

番号	回答	障害種別
1	筆談器(2)	ろう

## 《国内》宿泊施設・設備（その他）

番号	回答	障害種別
1	榊原温泉で孫達の遊び場に、手作りのおもちゃや絵本を準備してもらっていたこと。	盲
2	なるとエキシブ	盲
3	だいふバリアフリーになってきた。	パーキンソン病
4	虹ヶ島荘	パーキンソン病
5	能登「加賀屋」かみの山温泉「古窯」	高齢者
6	岐阜下呂温泉「水明館」で、12時まで(昼まで)チェックアウトが延長でき、ゆったりできた。	高齢者
7	帝国ホテルのロビーになるカフェで、アフタヌーンティを楽しむと、リーズナブルの値段で英国本場のティータイムが楽しめます。	高齢者
8	おもてなし	高齢者

## 《国外》宿泊施設・設備（館内）

番号	回答	障害種別
1	人的サービス、客室・食堂・レセプションへの誘導案内が得られること。	盲
2	ホテルの館内地図配付	盲
3	ホテル専用の代プール。	盲
4	いろんなショーを見ながらの食事ができるレストラン。	盲
5	古城などの歴史的建造物を改装したホテルは、体験型博物館のようでとても楽しめる。触れないものはほとんどないのも気軽だ。(ヨーロッパ)	弱視
6	フロントで筆談。	難聴
7	バリアフリー対応の部屋。	肢体不自由 (下肢)
8	ハワイのホテルプールの回転式椅子、プールサイドで椅子に座り回転してプールへ入る。	肢体不自由 (両肢)
9	基本的にユニバーサルで段差がない事。	肢体不自由 (両肢)
10	たまたまかバリアフリー施設で良かったです。	肢体不自由 (両肢)
11	専用駐車場、段差解消(スロープ、エレベータ)。	肢体不自由 (両肢)
12	体形に合わせて国外ではすべて大きくスペースを取っていて動きやすい。	高齢者
13	バー	高齢者
14	ハワイではバリアフリーが徹底しており、改築の際も厳しいチェックがあり、営業ストップになる時もある。	高齢者
15	また全ホテルに車いすが用意されており、必要な時は予約なしで無料で利用でき、外出にも使える。	高齢者

## 《国外》宿泊施設・設備（客室全般）

番号	回答	障害種別
1	ルームナンバーが、部屋の入口の前に浮き出しで表示されており、それを触ることによって部屋番号を確認できて良かった。	盲
2	食事をとりながらナイヤガラ滝のライトアップを楽しめるホテルの部屋とレストランがある。	盲
3	特に障がいに関する設備ではないですが、海外でベッドルームだけでなく、ちょっとしたリビングダイニングがついているとリラックスできた。	弱視
4	ウィーンのホテル・室内TV・簡易双方向通信でカード決済状況をTVのリモコン操作で知ることが出来たこと。	ろう
5	国外のホテルで日本の字幕番組が見れたときありがたかった。	ろう
6	テレビ字幕(北米全て、EUは一部、アジアはなし)、ファックス(欧米)、TTY(北米)、ドアフラッシュ(欧米、アジア全て)	難聴
7	混んでいて順番待ちをされていて、自分の番になった時、アナウンスだけでなく、番号を大型テレビで表示。	難聴
8	部屋の中に福祉機器(使う事はなかったが、前もっておいてあった。)	難聴
9	昨年10月にワシントンDCのホテルに宿泊。部屋に振動式目覚ましがついていた。同行者が事前に頼んだようだ。	難聴
10	ハンディールームのあるホテルは少ないが、利用可能。	肢体不自由 (下肢)
11	ミュンヘンのシティヒルトンホテルは、ベッド室広く段差がなく、快適に過ごすことができた。	肢体不自由 (両肢)
12	日本ほど施設の充実はないが最低限必要なバリアフリーテーブルがあり。	リウマチ
13	ハワイのマウイ島で広大な敷地にゆったりした部屋で、ベランダからは波の音と満天の星だけ至福の時でした。	リウマチ
14	時計にめざまし機能がついていたこと。	高齢者

## 《国外》宿泊施設・設備（浴室全般）

番号	回答	障害種別
1	1990年代、米国各地のハイアット・リージェンシー・ホテルの部屋の中の配置が、シャンプーの置き場に至るまで共通で、大変助かりました。	弱視
2	バリアフリー対応バス。	肢体不自由 (下肢)
3	ミュンヘンのシティヒルトンホテルは、シャワー室も広く段差がなく、快適に過ごすことができた。	肢体不自由 (両肢)
4	中国海南島のホテルではベランダに露天風呂があり、暗くして入って夜空を眺めたのは素晴らしかった。	リウマチ
5	海に面した露天風呂、日の出、日没が拝める。	高齢者

## 《国外》宿泊施設・設備（トイレ）

番号	回答	障害種別
1	1990年代、ストックホルムのホテルと会議場で、トイレの形式が同じだったので楽でした。部分的改良よりも、標準の規格を尊ぶ精神に触れて、嬉しく感じました。	弱視
2	バリアフリー対応のトイレ。	肢体不自由 (下肢)
3	体格の差かトイレが使いにくいときに丁寧に対応してくれた。	肢体不自由 (両肢)
4	障がい者用トイレ	肢体不自由 (両肢)
5	日本ほど施設の充実はないが最低限必要なバリアフリートイレがあり。	リウマチ
6	トイレがウォシュレット。	高齢者

### 《国外》宿泊施設・設備（ベッド）

番号	回答	障害種別
1	日本ほど施設の充実はないが最低限必要なバリアフリーベッドがあり。	リウマチ

### 《国外》宿泊施設・設備（エレベータ・エスカレータ）

番号	回答	障害種別
1	エレベーターでの点字と音声案内。	盲
2	エレベータで、階を示す音声ガイドはなかったが、上り下りそれぞれ違う音がピピピと階数に合わせて鳴るため、自分の降りる階を間違えずに済んだ。	盲

### 《国外》宿泊施設・設備（その他）

番号	回答	障害種別
1	ショッピングマーケット。	盲
2	シドニーのホテル。	盲
3	耳マークがあるだけでも安心感が違う。	ろう
4	「旅の指さし会話表」がとても役に立つ。帰国の時は、お世話になった現地の人にプレゼント！	ろう
5	自然と調和。	肢体不自由 (両肢)
6	ウイーンの豪華な施設。	肢体不自由 (両肢)
7	和平飯店 アニエーダパレス(バルセロナ)。	パーキンソン病





3-3. レストラン、食事処



3-3-1. あなたが旅先で利用したレストランや食事処で、良かった人的対応を教えてください。

## 《国内》レストラン/食事処・人的対応(案内《入口》)

番号	回答	障害種別
1	入り口からテーブルまでの往復の案内をしてくれた。	盲
2	単独または視覚障がいの友人と食事をした際、会計をレジではなくテーブルで行えたので、店内を移動する必要がなく良かった。	盲
3	従業員が親切に対応してくれたこと。	盲
4	旅先に限ったことではありませんがお化粧室まで案内してくださるお店はとても助かります。	弱視
5	端の方の座席をとってくれる(声が聴きやすい座席)、おつりを手渡ししてくれる。	弱視
6	景色の良い窓際に案内してくれる。	難聴
7	会計時、レジ担当していた方が以前手話を習ったことのある方で、手話で挨拶をしてくれたこと。	難聴
8	居酒屋の予約に FAX で対応してくれたこと。	難聴
9	指点字で通訳を受けたり、コミュニケーションをとっています。対面でもコミュニケーションが取れますが、横並びの方が楽にコミュニケーションが取れます。こちらから「できれば、横並びで」とお願いする前に、「横並びの方がいいですよ？」と言って、二人しかいなくても4人がけのテーブルに案内してくれました。	盲ろう
10	眺望のいいレストランで車いすだからと言って特定の場所ではなく「どの席がいいですか」と席を選ばせてもらった。	肢体不自由 (下肢)
11	出入りしやすい場所に案内してもらった。	肢体不自由 (下肢)
12	ドアの開閉。	肢体不自由 (下肢)
13	車いすでも席に着けるようスムーズに案内が増えた。	肢体不自由 (下肢)
14	お店に入ると車いすは入れるように席をあけてくれた。	肢体不自由 (両肢)
15	狭い通路に靴や履物があった時にすぐによけてくれた。	肢体不自由 (両肢)
16	車いすで宴会した時に大きな部屋を提供された事。	肢体不自由 (両肢)
17	段差・階段を担ぎ上げてくれたこと。	肢体不自由 (両肢)
18	また、混雑しているところを避けていただいた。	肢体不自由 (両肢)

《国内》 レストラン/食事処・人的対応（案内《入口》）

番号	回答	障害種別
19	今はどこのレストランも対応が良い。	肢体不自由 （両肢）
20	車いすの人には、迅速にテーブル席への案内と、席のイスを退けてくれる。	肢体不自由 （両肢）
21	いすをどかしてくれた。	肢体不自由 （両肢）
22	平成 24 年 5 月 28 日香川駅前の高層ビルでコーヒーを飲んだ折、一番眺めの良い場所に案内されたこと。	リウマチ
23	段差がある場合、一言言ってもらえた事。	リウマチ
24	はやりのお店で空席待ち時の待機場所、椅子が用意されていると有難い。	パーキンソン病
25	近くの観光地まで出かける際、荷物を預かってくれる。	高齢者
26	待ち時間があつた時、事前にメニューを貸してくれた。	高齢者

## 《国内》レストラン/食事処・人的対応（席の配置）

番号	回答	障害種別
1	座席案内	盲
2	座席への案内。	盲
3	H25.11月に自分が那須塩原温泉の宿に泊まった時、夕食バイキングで食べ物から遠い席に案内されたが手が不自由と伝えたとこ近しい席にすぐ案内してくれた。	肢体不自由 (上肢)
4	地方の個人経営の居酒屋さんは椅子をよけてくれたり車いすを畳んで整理してくれたりと大人数で行っても対応してくれた。	肢体不自由 (下肢)
5	座敷で夕食だったのが僕が車いすなのを知りテーブル席に切り替えてくれた。	肢体不自由 (下肢)
6	車いすの為に広い場所を用意してくれる。	肢体不自由 (下肢)
7	テーブルの確保。	肢体不自由 (下肢)
8	椅子を寄せて席を作ってくれる。	肢体不自由 (下肢)
9	高速道路の食堂では、椅子をどけるなど良くやってくれる。	肢体不自由 (下肢)
10	通常は、移動がしやすい場所に何も聴かれず案内されることが多いが、「どのような席が希望ですか?」と聴いてくれた。	肢体不自由 (下肢)
11	他の客が車いすのまま利用できる席に居たら、店員がそのお客さんに説明してくれたり、席に着いても「ここで大丈夫ですか?」などの気遣いをしてくれた。	肢体不自由 (下肢)
12	車いすの人に、迅速にテーブル席に案内し、席のイスを退けてくれる。	肢体不自由 (下肢)
13	着席しやすいテーブルへの案内。	肢体不自由 (下肢)
14	和倉温泉/加賀屋さん:食事を部屋出しにしてくれる。	肢体不自由 (両肢)
15	障がいの特性から、しゃがむ・正座等の姿勢が出来ないため、椅子席を優先して案内していただいた。	肢体不自由 (両肢)
16	河口湖(ほうとう)車いすの幅・高さを考えたテーブル・場所に案内だったこと。	肢体不自由 (両肢)
17	段差があり、車いすでは厳しいかなと思うお店でも店員さんが、サポートしてくれて利用できた事。	肢体不自由 (両肢)
18	沖縄で座敷の席の時に折りたたみ椅子をサッと用意して下さった。	リウマチ
19	バイキングなので近い席に誘導してくれた。	リウマチ

《国内》レストラン/食事処・人的対応（席の配置）

番号	回答	障害種別
20	立ったり座ったりに不自由で、椅子、テーブルで食事をお願いする。出来ない場合は我慢するしかない。	リウマチ
21	言わなくても、和室で座卓を準備してくれた。	パーキンソン病
22	患者会団体で予約していたホテルに食事に行ったとき、和室だったため、急遽イスを数名分依頼。スタッフが一生懸命探して運んでくれた。	パーキンソン病
23	杖を突いてテーブルに着くと、杖をテーブルに固定する小道具を持って来た。	パーキンソン病
24	正座がしにくいとみられたか、すぐに座イスを用意してもらった。	パーキンソン病
25	隣りとの距離をかなり開けてくれたのでゆっくり話が出来た。	高齢者
26	入口に近いところを席にしてくれた。	高齢者
27	バイキングであったがあいているテーブルに案内してくれた。	高齢者
28	新橋の木曾路では昼食時でも予約の際、赤ちゃんを同行している旨伝えると、畳の部屋で赤ちゃん用の寝具を置いておいてくれた。	高齢者

## 《国内》レストラン/食事処・人的対応（注文）

番号	回答	障害種別
1	入口から遠くない席に案内する、大きな項目から読み上げて、無駄なくメニューを案内	盲
2	単独または、視覚障がい友人と入店した際に、店員さんが座席まで案内してくれ、メニューの読み上げをしてくれたことがよかった。	盲
3	視覚障がいであることを伝えると、席まで案内してくれ、メニューを読み上げてくれる。	盲
4	点字のメニューが用意されていたこと。	盲
5	メニューの読み上げ、点字メニュー	盲
6	壁に掛けてある黒板メニューをわざわざ外して近くまで持ってきてくれたレストランがあり、とてもうれしかった。	弱視
7	私が弱視だとわかったら、おすすめメニューを描いた黒板を席に持ってきて見せてくれた。	弱視
8	壁に貼ってあるメニューしかなかったので、お願いしたら手持ちのメニュー表を手渡してくれた。	弱視
9	旅先に限ったことではありませんが、メニューを読み上げてくださるお店はとても助かります。	弱視
10	店の人がメニューを読んでもらった。	弱視
11	レストランでウェイトレスにこちらが聞こえないとわかるとすぐに機転をきかして視覚による質問をしてもらったのがよかった。	ろう
12	情報アクセシビリティフォーラムイベントにおける会場内のレストランのメモボードによる筆談対応	ろう
13	以下のレストランの人的対応は良かったです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀座 久兵衛 →入店時に耳が聞こえないことを伝えると配慮してくれ、気持ち良く利用できた。</li> <li>・箱根湯本 恵比寿 →全品に説明のメモを添えてくれ、字も達筆だった。</li> <li>・六本木 リッツカールトンホテル →店の人のサプライズサービスがあり感動しました。</li> </ul> これらのレストランはお客様を満足させようという気遣いが見られ、とても快適な時間を過ごすことができ大変満足でした。それぞれ対応してくれた人が経験豊富であり、顧客ニーズに合わせ、マニュアル一辺倒ではない対応をしてくれました。 常に顧客満足度を意識している人でないと出来ないことだと思います。	ろう
14	筆談での注文にこころよく応じてくれる店や、少し手話が使え店員さんがいる店は気持ちよく過ごすことができる。	ろう
15	注文後の確認を目を見てはっきりわかるように言ってもらえた。	ろう

番号	回答	障害種別
16	成田空港内のレストランに6名で入店し、ランチを注文。店員さんが、メニューの写真を指さし、指の本数で注文数を確認してくれた。	ろう
17	コースメニューを口頭で説明するだけでなく紙にかいてくれた。	ろう
18	昨年12月、レストランで注文するとき、店員が注文確認を、メニューを指しながらしてくれた。	ろう
19	オーダーする時、筆談で応じてくれること。	難聴
20	聞こえないことが分かると筆談してくれた。	難聴
21	セルフサービスの食堂で、聞こえないことを言うと、直接持って来てくれた。 一部の食堂で筆談に対応してくれたこと。	難聴
22	レストランでお店の人がメモ、ペンを持ってきてくれた（追加のメニューがあったら書いてねと）	難聴
23	メニューの説明等をメモして渡してくれた	難聴
24	居酒屋で注文の確認に、端末の表示を見せてくれたこと。	難聴
25	手話出来る店員がいて、スムーズに発注・質問ができた。	難聴
26	聞こえにくそうにしているときに、メニューを指で示したり臨機応変にこちらが聞こえない、と言う前に対応してもらえたとき。親切だなと思います。	難聴
27	点字メニューを置いてくれたところ。	盲ろう
28	注文した料理、お茶、お水を席まで運んでくれる。	肢体不自由 (下肢)
29	メニュー説明	肢体不自由 (両肢)
30	食べられる量に、少なく注文したら、こころ良く受け入れてくれた。	パーキンソン病
31	バイキングではなく、朝食、夕食共に個人的に対応してくれた事	パーキンソン病
32	高速道路内のSA内のレストランは、人で混雑はしていたが、従業員の動き等が良かった。	高齢者



《国内》レストラン/食事処・人的対応(料理説明)/(料理に対する配慮)

番号	回答	障害種別
1	料理を置くときにその料理の名前と場所の説明をしてくださったこと。	盲
2	今年とあるお店で串盛りを出された際、はしから順に何の串か教えてくれたのがありがたかった。	弱視
3	料理の説明やお皿の位置などをきちんと説明してくれたこと。	弱視
4	料理の説明が視覚障害者に分かりやすく説明される施設が増えている。	弱視
5	店員さんが嫌な顔をしないで、紙に書いて説明してくれた。	ろう
6	手話・筆談の対応してくれる	ろう
7	店員に気持ちよく筆談を対応してくれた	ろう
8	おすすめの説明や中身の説明を、筆談で対応してくれたこと	ろう
9	ホテル内レストランでのディナー、食事が1つずつ運ばれるごとに、料理名と、その特徴の簡単な説明が書かれた小さなメモを添えてくれた。	ろう
10	手話ができる人は手話対応レストランによるが、調理の説明に聞こえないことがわかって、料理と一緒に用紙に書いて出してくれた。	難聴
11	食に関しこちらの質問(提供されている食物の生産地等)に対応してくれたこと。	難聴
12	コース料理を注文したが、メニュー(献立)がなかった。従業員に問い合わせたら、コースターにメニューを書いたものを渡された。	難聴
13	レストランでお店の人がゆっくり話す。	難聴
14	筆談	難聴
15	聞こえないことを伝えると、チーズの種類を書いて持ってきてくれたので、楽しむことができた。身振り手振りを含めて、嫌みのない笑顔で接客してくれる時は、お腹よりも心が満たされます。	難聴
16	約10年前、ラフォーレ修善寺。仲居さんが手話と資料をまじえ、料理内容の説明をしてくれた。海産物や地域の特産物だったが、説明があるところもおいしさが違うのか、と感動した。	難聴
17	少し大きな声で言って貰えた所。	難聴
18	料理の説明がウエイターとは別の人の対応はその品位が表れていた。	肢体不自由 (下肢)
19	あるレストランで食事の残りがあったため、店の人が持ち帰るようにこちらから頼まないのに箱を出してくれた。	リウマチ
20	固いパンだったが、伝えたら柔らかいパンに快く変えてくれた。	リウマチ
21	旅先で連泊したら全国的に大きな差のない会食善で歓迎される。これらの毎晩変化の会食になるように宿泊地周辺の名物・有名料理を提供する。	パーキンソン病

《国内》 レストラン/食事処・人的対応（料理説明） / （料理に対する配慮）

番号	回答	障害種別
22	朝食時、ご飯のおかわりをする時に他のおかずも一緒に持ってきてくれた。	パーキンソン病
23	「道の駅」のレストランでは地元の新鮮な食材を割安な値段で気楽に食べられるのがよい。SAでは年に何回かメニューコンテストを催しており、入賞メニューは実においしくて価格もリーズナブルで大満足です。東北自動車道「長者原」北海道「厚岸グルメパーク」牡蠣など	パーキンソン病
24	食したいものを行った先でお願いしたが対応してくれた。	高齢者
25	料理や食材についての説明。	高齢者
26	サービス、美味しい。	高齢者
27	料理が地元産の説明があった。	高齢者
28	箱根ハイランドホテル、レストラン従業員の対応。メニューの説明が何を聞いても的確で態度が又爽やかなのが印象に残っている。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・人的対応（食事をしやすくするための配慮）

番号	回答	障害種別
1	バイキングで適当に調整してセットを作ってくれた。	盲
2	バイキング形式のときに、メニューの説明、食事の配膳をしてくれた。	盲
3	大皿料理を予め一人分ずつに分け配膳してくれた。	盲
4	フォークとナイフの扱いに手間取っていたときに、お箸とスプーンを持ってきてくれた。	盲
5	「ステーキは切りますか?」「イチゴのへたは取りますか?」など、食べやすいように配膳してもらってから食べられて嬉しかった。	盲
6	料理をテーブルに置く際、店員さんが皿の配置や食べ方などを説明してくれた時は、安心して食事をすることができよかった。	盲
7	依頼することで、大皿の料理は取り分けてくれることがある。	盲
8	フォーク・ナイフの他にはしを用意してくれることがある。	盲
9	バイキング料理のもりつけ、配膳。	盲
10	料理を取り分けてくれたり、食べやすいように切り分けてくれたり、頼めば、どこでもやってもらえた。	盲
11	猿払温泉ホテルで夕食時に出されたカニに手を出せずにいたとき、支配人さんが自ら指導し・手伝ってくれたこと岡山県の居酒屋へ行ったとき、一品一品を説明してくれ食べやすいように教えてくれたこと また、食べられない物を取り除いてくれました。	盲
12	テーブルごとに担当者がついていて、タイミングを見計らったり、視覚障害者の手の動きを見ていて、さりげなくグラスを寄せたり、声掛けをしながらサポートするのが快適だった。	盲
13	食卓の料理のテーブルの配置の説明。	盲
14	朝食などは、バイキングが多いが、頼めば持ってきていただける。	盲
15	バイキング方式の食堂で最低限のものだけでも取りそろえてもらったこと。	盲
16	食事の介助。	盲
17	お願いしたら、バイキングの朝食を、定食式に変更してくれた。	盲
18	ビュッフェが混んでいたが、職員が「すいてきたら連絡します」と気を配ってくれて、ゆっくり自分のペースで食事ができた。	弱視
19	友人の結婚式に出席した時、食べやすい大きさに切り分けて食事が提供されました。事前には障害について伝えてはいませんでしたが、臨機応変な対応、とても有り難かったです。	弱視
20	お鍋料理の際、一人ずつ用意され鉄なべはやけどするかもしれないといって紙鍋に変えてくれたこと。	弱視
21	バイキングの場合、店の人が食べ物をとってくれた。	弱視

《国内》 レストラン/食事処・人的対応（食事をしやすくするための配慮）

番号	回答	障害種別
22	バイキングなどで不自由を感じているのをみて、職員が手助けしてくれるところが増えた。	弱視
23	テーブルの上の配置を教えてくれる。	弱視
24	バイキングスタイルの時、料理や飲み物を選ぶ際、トレーにお皿等に乗せてくれたり、配慮してくれました。	盲ろう
25	あやまってコップや皿にあたり、こぼしてしまったとき、店の人がそうじしてくださったり、かわりのをまたつくってくださる。	盲ろう
26	「熱いから気をつけて」などと声をかけ存在地を触らせてくれたウェイトレス。	盲ろう
27	ビュッフェなどセルフで食事を運ばないといけない時に、係りの人がサポートしてくれ助かった。	肢体不自由 (下肢)
28	食器具合質問。	肢体不自由 (下肢)
29	バイキングもサポートを押し付けなく対応してくれた。	肢体不自由 (下肢)
30	バイキング方式の場合の配膳。	肢体不自由 (下肢)
31	食事がバイキングで、従業員と一緒に料理をとって頂いたこと。	肢体不自由 (下肢)
32	セルフサービスのお店でも席まで運んでくれる配慮。	肢体不自由 (両肢)
33	朝食はほとんどバイキング形式、配膳などを手伝ってもらえる事。	肢体不自由 (両肢)
34	手を見てなのか、スプーンを付けてくれた。	リウマチ
35	こぼした水を直ぐ拭き取ってくれたこと。	リウマチ
36	手の不自由さを察してスプーン、フォークを持ってきてくれる(理由など言わなくて良いので楽)	リウマチ
37	麺類を食べるお店で、塗り箸しかなくて使えないので、割り箸をお願いしたら気持ちよく持ってきて頂き、その箸を割って渡してくださった。	リウマチ
38	料理が中華との時、手が悪いのでさらに取り分けて頂いた。	リウマチ
39	バイキングでも運んでくださった。	リウマチ
40	レストランでホール係の人にスプーンをお願いしたら、大小持って来てくれ、どちらも使ってくださいと言われた。	リウマチ
41	食事はバイキングが多いですが、お願いしたら気持ちよく運んでくださったこと。	リウマチ
42	沖縄でステーキレストランに入ったら、テーブルに一人ずつ調理人が付き目の前で焼いてくれ、楽しく食事ができた。	リウマチ

《国内》 レストラン/食事処・人的対応（食事をしやすくするための配慮）

番号	回答	障害種別
43	食事が多くて食べ切れなかった時にも何も言わずに下げてくれた。	パーキンソン病
44	バイキングでも、体の不自由な人には、従業員がよそっていた。	パーキンソン病
45	私の使いやすいフォークとスプーンの取っ手が大きくていい感じのものがあって、一度使ってみて下さいというサービスを提供して下さい。	パーキンソン病
46	応対が良い、バイキング等で特に美味しそうなものを紹介してくれる。	パーキンソン病
47	カニの場合食べ易く包丁やハサミで切っていた。ナイフとフォークが使いにくいとみるや、箸に替えてくれた。	パーキンソン病
48	朝のバイキングで、足を捻挫していたためお盆を持たず娘が二つ持って歩いていたら一つを持ってくださったウエイレス、とてもありがたかった。	パーキンソン病
49	虹ヶ島荘 地元の旬の食材を生かした料理を和風の離れで提供	パーキンソン病
50	無駄が出ないように(多くの)すべてのメニューに大中小 etc のオーダーがある。(出来る。)	高齢者
51	大皿の料理を分けて持って来てくれた。	高齢者
52	昨年、東京駅八重洲外のシャングリラの最上階(?)レストランでウェーターの方が私達家族が和気あいあいと過ごせるように料理を出すタイミングや酒等の注文をして頂いた。	高齢者
53	2012年3月頃夫婦で一泊旅行。ハヴェストクラブ伊東での夕食はバイキングでなく、私たち夫婦に合った質・量で更に食事中的目配りが良く、都度温かいものは温かく、ゆっくり食事と飲み物を出してきて堪能しました。	高齢者
54	注文した料理を人数に合わせてカットして頂けた事。	高齢者

## 《国内》レストラン/食事処・人的対応（全般）

番号	回答	障害種別
1	全盲である客への自然で手なれた気配を感じる時。	盲
2	特にこれと言ってないけど、盲人であると言うことを伝えるとほぼ親切である。	盲
3	長浜市の「かつ源」の対応が親切。	盲
4	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応	ろう
5	手話が通じるレストランで安心して食事ができた	ろう
6	コミュニケーションがスマートな人！手話ができなかったって、筆談でオッケー。筆談の中身は丁寧でなくても、ポイントが分かればオッケー。	ろう
7	「コミュニケーション支援ボード」はGOOD！すぐに、アプリ化を！	ろう
8	ネット予約やメールでのやりとりができるようになって、行きつけのお店が増えた！	ろう
9	全国手話研修センター内のレストランに行き、手話のできる従業員がいるので、助かった。	ろう
10	手話ができるスタッフや、身振り手振り、筆談で伝えようとしてくれる方が増えてきたこと。	ろう
11	かんぼの宿は車いす利用者に対して必要なことは頼めば気持ちよくしてくれる。	肢体不自由 (両肢)
12	椿山荘ホテル・レストランカメリア (理由) 日本庭園を観ながら、ゆっくりと食事が出来、ホテルのパンは絶品です。	肢体不自由 (両肢)
13	普通の人と同じように扱ってくれて良い。	肢体不自由 (両肢)
14	さりげない笑顔と対応。	リウマチ
15	従業員は親切でした。	パーキンソン病
16	忘れ物をした時、きちんと担当者が覚えていてくれた。	高齢者
17	レストランでのボーイの笑顔での対応(常に穏やかな笑みを絶やさなかった)。	高齢者
18	気が付く。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・人的対応（全般） / （その他）

番号	回答	障害種別
4	だいたいどこも親切でした。	肢体不自由 （下肢）
5	きめ細かな接客振り 那智勝浦。	肢体不自由 （両肢）
6	10/25 大阪心斎橋で、靴、荷物、傘の預かり証を頂いたこと。特に傘です。	リウマチ
7	あまりよくないことであるが、食事の残りを部屋に届けてもらった。	パーキンソン病
8	ダイワローヤル(能登・長浜・オキナワ・・・)	高齢者
9	11/23 とどろき亭 東郷駅前(福岡) フランス料理 家庭的/男厨(だんちゅう)博多駅近く 和食 丁寧な対応。	高齢者
10	魚料理	高齢者
11	お土産店等で試食と説明をして頂くと、買う気にさせられます。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・人的対応(その他)

番号	回答	障害種別
1	特にはありませんが沢山あります	盲
2	最近、アンテナショップ巡りが楽しい！個人旅行の予約も受け付けてくれるので(代わりに各所へ電話をしてくれたり)、旅行会社のプロでなくとも、「おもてなし」の心で充分！	ろう
3	台湾料理店で食事の後にガムをくれた。	盲ろう

《国外》レストラン/食事処・人的対応(案内《入口等》)

番号	回答	障害種別
1	全盲である客への自然で手なれた気配りを感じる時。	盲
2	連泊した時に、朝食のレストランでいつも同じ席を案内してくれた。	弱視
3	ボディーランゲージが通じる	ろう
4	片言の英語でもきちんと対応してくれた。	難聴
5	筆談対応の食堂が多かった。	難聴
6	2年前、ポルトガルのリスボンでのレストランでのこと。屋外での食事で、荷物を道路側においていたら、レストランの係りの人が、道路側でなく、内側に置きなさいと身振りで示してくれた。(盗難防止)	難聴
7	レストランでお店の人が日本語メニューを持ってきてくれた	難聴
8	ジェスチャーでおおまか通じたのと、現地サイン(手)等の情報交換が出来た。	難聴
9	普通の人と同じように扱ってくれて良い。	肢体不自由 (両肢)
10	車いすの人には、迅速にテーブル席への案内と、席のイスを退けてくれる。	肢体不自由 (両肢)

《国外》レストラン/食事処・人的対応(席の配置)

番号	回答	障害種別
1	日本語ができるスタッフが対応してくれたこと。人気のお店で人がたくさん並んでいたが、白杖を見てすぐに場所を用意して対応してくれた。本来なら2階に座席があるが、1階にスペースを作ってくれた。	弱視

《国外》レストラン/食事処・人的対応(料理説明/料理に対する配慮)

番号	回答	障害種別
1	外で、読み鳴れない外国語の文字の小さなメニューと格闘していたら、中から店員さんが出てきて読んでくれたレストランがあり、助かった。	弱視
2	レストランで、注文の単語の英語がわからなくて、コックさんに身振り、指差しで通じた。欲しい物を作ってくれた。	難聴
3	ドイツではビールのグラスにラインがあり、どこのレストランでもそのラインの上でもなく下でもない几帳面さに感心しました。	リウマチ



### 《国外》レストラン/食事処・人的対応(食事をしやすくするための配慮)

番号	回答	障害種別
1	バイキング形式のレストランだが、注文を聞いて席に料理を持ってきてくれた。	盲
2	湯呑など、持ち手がついているものがよい。	リウマチ
3	バイキングでワゴンが用意されていた	パーキンソン病
4	時間制限のないレストランがあつてとても良かったです。	高齢者
5	グラスを開けるとすぐ次の注文を聞きに来てくれた。	高齢者

### 《国外》レストラン/食事処・人的対応(全般)

番号	回答	障害種別
1	手話が通じるレストランだったのでうれしかった	ろう
2	特別な配慮をしてくれるわけではありませんが、健常者と同じように接してくれます。つまり、偏見を持たない。	盲ろう
3	障害者も同じ対応(特別扱いしない)で不便はなかった。	リウマチ
4	よく心配りもできている。一見無関心だが、要望を伝えるとすぐに対応してくれる。しかし、口に出さないと何もしない。こくないよりいいやすいふんいきがある。	パーキンソン病
5	サービスが行き届いていた。	パーキンソン病
6	ミャンマー人の笑顔の対応が印象的です。	高齢者
7	サービス	高齢者
8	荷物を預かってくれた。	高齢者

### 《国外》レストラン/食事処・人的対応(その他)

番号	回答	障害種別
1	特にこれと言ってないけど、盲人であると言うことを伝えるとほぼ親切である。	盲
2	テーブルごとの担当者の視覚障害者に対する配慮や対応がいい。 加えて、店全体の従事者の訓練が行き届いており、横を通るたびに、笑顔や冗談でテーブルを和ませる。	盲
3	毎日ホテルのレストランに通っていたら、すっかり常連客扱いをしてくれた。その町に行ったら必ず行くレストランで、「去年もここで食事してくださいね」と言われ、観光客ではなく地元常連客の扱いで待遇してくれた。「この常連ですと、必ず申し出てくださいね。みんなにわかるようにしておきますから」とまで言ってくれた。おいしい店で大好きだったので、とても嬉しい。(スペイン)	弱視

番号	回答	障害種別
4	<p>1990年8月、ストックホルム旧市街のレストランでフランス人の友人と食事をしていたところ、レストランの亭主か給仕長と思しき男性がテーブルに近づいてきて、こう言いました。「お客さん、ご存知ですか？今このストックホルムで素晴らしいことが行われているんですよ。いいですか、図書館の国際会議が開かれているんですよ。すごいでしょ。」こんなことを誇らしく語る料理店の亭主が日本にいるだろうかと思いました。スウェーデンやデンマークでは、会議の大小を問わず、図書館の国際会議を開くと国や地方の政治家が来て挨拶をします。</p> <p>そのとき必ず政治家は《図書館は民主主義の砦である》と言います。こんな言葉は、フランスでも米国でも聞いたことがありません。</p> <p>彼らがいかに情報の共有と公開を大事に思っていることか、その先進的な価値観に触れたことを嬉しく思うと同時に、《著作権があるものを無料で公開するのはおかしい》という意見まで飛び出す故国の状況を思うと、暗澹たる気持ちになりました。</p>	弱視
5	ソウルのレストラン。	肢体不自由 (両肢)
6	パリ トールダウジャンでの威厳。	パーキンソン病
7	ベルギーではマナーには一切気を遣わないで、美味しく楽しく食べることだと教えてくれた。	高齢者

3-3-2. あなたが旅先で利用したレストランや食事処の良かった設備を教えてください。

《国内》レストラン/食事処・設備（駐車場）

番号	回答	障害種別
1	駐車場に屋根がついていた。	肢体不自由 (両肢)

《国内》レストラン/食事処・設備（スロープ/エレベータ）

番号	回答	障害種別
1	はじめて行った店で段差があったが、2回目にはスロープが出来ていた。（こちらから要望はしていないが、車いすの方が訪れやすいようにと思ってくれ改修をしてくれたそうです。）	肢体不自由 (下肢)
2	スロープや段差がなく不便が無かった。	肢体不自由 (下肢)
3	店によるが入り口のスロープが増え利用できる所が増えた。	肢体不自由 (下肢)
4	段差を極力なくしている(段差解消となるスロープも含む)。	肢体不自由 (下肢)
5	スロープ、エレベータ。	肢体不自由 (下肢)
6	段差解消設備(スロープ・エレベータ)。	肢体不自由 (両肢)
7	障害者に優しいスロープ(福島県内)。	リウマチ

《国内》レストラン/食事処・設備（ドア）

番号	回答	障害種別
1	自動ドア(2)	肢体不自由 (下肢)
2	単独で利用する時、自動扉はありがたいが、手動の場合引き戸にして欲しい。	肢体不自由 (下肢)
3	自動ドア(1)	肢体不自由 (両肢)
4	障害者に優しいドアの開閉が楽なレストラン(福島県内)。	リウマチ

《国内》レストラン/食事処・設備（通路）

番号	回答	障害種別
1	気にせずに通れるレストラン内の通路幅。	肢体不自由 (下肢)

## 《国内》レストラン/食事処・設備（トイレ）

番号	回答	障害種別
1	男性用小便トイレが完備されているところ。	盲
2	最近、主要駅や高速道路SA等で、「トイレの空き状況が分かる電光掲示板」に感動しました！	ろう
3	ウオッシュレットトイレ	ろう
4	トイレが近くにある。	肢体不自由 (下肢)
5	車いすトイレがあったこと。	肢体不自由 (下肢)
6	車いす使用者でも使えるトイレがある。	肢体不自由 (下肢)
7	障害者用トイレ	肢体不自由 (下肢)
8	バリアフリーのトイレがある。	肢体不自由 (両肢)
9	車いす用の席があるレストラン	肢体不自由 (両肢)
10	手洗いが広いと利用しやすい。	肢体不自由 (両肢)
11	障がい者用洗面トイレ	肢体不自由 (両肢)
12	少しずつではあるが、店内に障害者用トイレを設置した所が出来ました。	肢体不自由 (両肢)
13	バリアフリーと洋式トイレ。	リウマチ
14	バリアフリー洋式トイレ	リウマチ
15	車いすでトイレに入れるスペース。	リウマチ
16	障害があっても使いやすいトイレはありがたい。	リウマチ
17	身体障害者用のトイレ(多目的トイレ)が多くなった。	パーキンソン病
18	トイレがきれいなところ。	高齢者
19	トイレがきれいだった。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・設備（店内全体）

番号	回答	障害種別
1	清潔感、居心地の良さ、落ち着いた雰囲気。	盲
2	食堂でお盆を運ぶ配膳用キャスター。	盲
3	レストランなどは暗い照明が多いので、テーブルの上に明るい照明があったら見やすくなると感じる。	弱視
4	テレビは字幕がないので見てもわからない分、漫画や週刊誌が豊富で楽しめた。	ろう
5	耳マーク表示板	難聴
6	個室だと話しやすい(声が聞こえる)です。	難聴
7	大手チェーン店が一番入りやすい。	肢体不自由 (下肢)
8	稚内市 全日空ホテル	肢体不自由 (下肢)
9	足を投げ出せて、個室にもなる設備	パーキンソン病
10	バリアフリーのある店が増えてきた。	高齢者
11	オープンキッチンで作るところを見られた。	高齢者
12	レストランで料理を注文すると、メニューどおりの品物がでてきたし、店出入り口付近にある販売機も分かりやすい。	高齢者
13	長野の善光寺の近くで泊まった宿屋の朝食は、粟かゆと精進料理でおいしくいただきました。隣に外国人が食べていたのが印象的でした。	高齢者
14	清潔	高齢者
15	東急ハーヴェストクラブは、殆どの食事、設備等は非常に良かった。	高齢者
16	日本庭園を見ながらの食事は気持ちを癒してくれました。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・設備（テーブル・椅子）

番号	回答	障害種別
1	荷物置き場が手の届く範囲にあるところ。	弱視
2	車いすでも使いやすいテーブルの足の位置と高さ。	肢体不自由 (下肢)
3	固定椅子の中に稼働椅子席が設けられている心遣い。	肢体不自由 (下肢)
4	障害者用の席。	肢体不自由 (下肢)
5	掘りごたつのある座敷	肢体不自由 (両肢)
6	テーブルの場所・高さに配慮。車いすでも乗降りや駐車が可能な駐車場。	肢体不自由 (両肢)

《国内》レストラン/食事処・設備/（テーブル・椅子）/（食器類）/（メニュー）

番号	回答	障害種別
7	河口湖富士レークホテル 部屋内のテーブル席で移動せずゆっくり食事ができた。	肢体不自由 (両肢)
8	和室でもこたつ式に足を下に入れて座れるのはありがたい。	リウマチ
9	平成 24 年 5 月 28 日香川駅前の高層ビルでコーヒーを飲んだ折のテーブルの高さがちょうど良い高さであったこと。	リウマチ
10	テーブル、いすなど。	パーキンソン病
11	レストランで着席した椅子の脇に置かれた荷物入れ用のカゴ	高齢者
12	全体のバランスのテーブルの配置に工夫があった。	高齢者

《国内》レストラン/食事処・設備(食器類)

番号	回答	障害種別
1	ナイフとフォークのところでもお箸も用意して下さった。	リウマチ

《国内》レストラン/食事処・設備(メニュー)

番号	回答	障害種別
1	点字メニュー	盲
2	点字メニューを置いた施設も増えている。	弱視
3	メニューが分かりやすい。	ろう
4	カウンターやテーブルに、すべてのメニューが常備されていること(指さしでオーダーできる)。	ろう
5	メニューに説明書きや写真がある。	ろう
6	点字のメニューの装備。	盲ろう

《国内》レストラン/食事処・設備（呼び出しボタン）／（振動レシーバー/端末機（注文））

番号	回答	障害種別
1	視覚障がいのある友人と食事をした際、店員さんを呼び出すボタンが各テーブルに配置されていると、店員さんの様子を見ながら声をかける必要がなく、注文しやすかった。	盲
2	注文のために従業員を呼ぶボタンがある店は助かる。どの人が店員なのか、どこに店員がいるのかわからず困ることが多いので。	弱視
3	呼び出しベル	ろう
4	タブレットで注文できる店に何度か入ったことがあるが、慣れると、コミュニケーションの心配なく注文できるので便利と思った。	ろう
5	フードコートでセルフで待つときに渡される小さな呼び出しがバイブレーション機能のあるものが増えて助かる	ろう
6	高速道路のサービスエリアのレストラン（フードサービス）では、電光掲示板でお知らせ番号を教えてくれる。	ろう
7	お知らせバイブで食事ができたことを知らせてくれる。	ろう
8	道の駅（どこかは忘れた）で食事した時、注文商品を渡す呼び出しは合図くんだったので振動ですぐ分かった。	ろう
9	テーブルの上のボタンを押すと、係員が来てくれる。	難聴
10	端末で注文できるシステムも便利だった。	難聴
11	メニューが選択できる機器	難聴
12	セルフサービスの一部の食堂で、振動で教えてくれるレシーバーを準備してくれたこと。	難聴
13	一部の食堂で呼び出しボタンを準備してくれたこと。	難聴
14	一部の食堂でボタンで注文ができるシステムがあったこと。	難聴
15	店員さんを呼ぶボタンやメニューをタブレットで選ぶ設備は助かります。	難聴
16	メニューがタッチパネルになっているのはとても気楽に注文できる。	難聴
17	居酒屋の店内発注端末。	難聴
18	回転寿司の注文端末。	難聴
19	（国内）聴覚障害者の呼び出しで工夫している事例 【呼び出し】山内農場の工夫 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11599140456.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11599140456.html</a>	難聴
20	iPad	難聴



《国内》レストラン/食事処・設備（筆談器）

番号	回答	障害種別
1	筆談器(2)	ろう

《国内》レストラン/食事処・設備（バイキング（ビュッフェ））

番号	回答	障害種別
1	特に朝食での、ビュッフェ形式以外の食事形式を用意してくれたこと	盲
2	ビュッフェの時にワゴンを貸してくれた。お皿が人にぶつかる心配がなく てすごく安心だった。	弱視
3	ビュッフェの料理説明カードが固定式ではなく、手持ち式で自分の見え る位置で見られる。	弱視
4	H25.10月に自分が小樽駅前のホテルの朝食バイキングで料理のとりわ け時にトレイを置くためのスペースが確保されていた。 そのスペースのおかげで視覚障がい者の誘導だったが朝食時の忙しい 時にホテルスタッフを呼ぶことなく自分の物と合わせて料理を取り分ける 事ができて良かった。	肢体不自由 （上肢）
5	バイキングで良く見えて取りやすかった。	肢体不自由 （両肢）
6	バイキングでのお盆が軽いところは良かった。	リウマチ
7	嚥下障害が多少あるのでバイキング形式の食事は好みの物が食せて助 かる。	パーキンソン病
8	高齢者になるとバイキング料理は相応しい。	高齢者
9	朝食バイキングの器が、一つのプレートの仕切りがきちっとしていて。な おかつセンスの良い形であれこれ取り分けるのにも混ざることなく気持ち よく食事ができた。	高齢者

**《国内》レストラン/食事処・設備(会計)**

番号	回答	障害種別
1	レジ時の金額表示。	ろう

**《国内》レストラン/食事処・設備(マーク表示)**

番号	回答	障害種別
1	シルバースターなどのマーク(バリアフリーの意識があり、それなりの受け入れや対応をしてくれるという目印になる)。	弱視

**《国内》レストラン/食事処・設備(情報の提供(事前、観光等))**

番号	回答	障害種別
1	(設備ではなく情報提供だが)おおよその食事メニューがHPに掲載されているホテルや旅館。	弱視
2	観光パンフ等がおいてあったこと。	高齢者

**《国内》レストラン/食事処・設備(自動販売機)**

番号	回答	障害種別
1	飲み物を取りに行った時、自動販売機が置いてあったのでとても使いやすかった。	パーキンソン病

## 《国外》レストラン/食事処・設備（店内全体）

番号	回答	障害種別
1	清潔感、居心地の良さ、落ち着いた雰囲気。	盲
2	レストランが広いので使いやすい。	肢体不自由 (下肢)
3	ラスベガスの食堂。	肢体不自由 (両肢)
4	日本と違い設備は最低限のもの、日本と比べると日本の良さが分かる。	リウマチ
5	フィレンツェ駅に使いホテルのレストラン:味とサービスとインテリア。	パーキンソン病
6	バリアフリーの施設の歴史が古くからあり店が多い。	高齢者
7	喫煙と禁煙がきちんと分かれている。	高齢者
8	中国桂林の朝食はまさに墨絵の世界で味わう別世界のものでした。おかずが多数ついたかゆを味わい、四方に広がる夢のような墨絵を楽しみ忘れ難い経験です。	高齢者

## 《国外》レストラン/食事処・設備（メニュー）

番号	回答	障害種別
1	活字体で印刷されたメニューがあるレストラン。特にヨーロッパで多いように思うが、筆記体や手書きで書かれたメニューは読むのは難しい。	弱視
2	メニューに番号が振ってあり指さして注文できたこと。	ろう
3	メニューが日本語で、代金も良心的でうれしかった。	ろう
4	レストランでメニューが目の前においてあると助かった(フードで注文する時、頭上だとうまく伝わらなかった)。	難聴



3-4. その他(観光・予約・団体旅行等)



3-4-1. あなたが旅行で経験したその他、良かった人的対応を教えてください。

《国内》その他旅行・人的対応（旅行会社のガイド・現地観光ガイド）

番号	回答	障害種別
1	全盲の私を誘導する際の、自然で手なれた対応（さりげなく肘を持たせてのガイドなど）。	盲
2	膝など痛む人への車椅子貸与。	盲
3	往路の夜行バスの乗車券予約が11人分まとめて購入でき、障害者手帳の提示は乗車時なので有難かった。	盲
4	旅館内で迷った時 部屋まで案内してくれた。	盲
5	添乗員がトイレまで誘導してくれた、バスは降りやすい前の方の席にしてくれた。	盲
6	赤穂で現地のガイドの方が、単に目の前にあるものが何だかだけでなく目の前にあるものの歴史的背景などを適切に解説してもらえたのが良かった。	弱視
7	言葉での説明が上手な団体旅行のガイドさん、私は個人旅行なのだが、そういうガイドさんの後をつかず離れずついて行って、とても有意義な観光ができた。	弱視
8	地元の観光ボランティアの方が声をかけてくれ、色々案内をしてくれた。（川中島、浅草）触れるものや近づいてみられるものも、きちんと案内してくれたので、とても楽しく観光できた。	弱視
9	JTBルックの添乗員が介助者である妻同様 足元の悪い箇所や注意をしなければいけない箇所での対応をさりげなくしてくれたことが印象深い。 例示:鍾乳洞の暗い場所でも、我々のあとに同行して、配慮いただいた。	弱視
10	1人旅行でアクティビティを申し込むとき、事前に障がいについて相談したところ補助が必要かなど丁寧に聞いてくれ、配慮していただきました。	弱視
11	旅行の時いつも同じ旅行会社を使い、添乗員、ガイドさんも同じ人をお願いすることが安心して旅行が出来る。	弱視
12	ガイドボランティアが声で説明してくれる、自分がどんな位置にいるかを説明してくれる	弱視
13	手話・筆談の対応をしてくれる	ろう
14	添乗員が手話通訳者に配慮して、ゆっくりしゃべってくれたこと。	ろう
15	友人(聴覚障害者)と沖縄旅行で久米島に行った際、島内めぐりツアーに申し込んだが、ツアーバス内で観光ガイドが私と友人のそばに座り、観光スポットごとに筆談しながら説明してくれた。	ろう
16	旅行会社でツアー申込時に良い思いをした事ナシ	ろう
17	トイレまで、常にメモとペンは必需！トイレに閉じ込められた時、ドアの隙間から、筆談コミュニケーションで、無事脱出できた時は涙が出た！ ガイドさん、手話は全く出来ないけど、トレッキング案内の途中で、友達の家に寄り、防水用の「書きボン」を借りて、筆談開始！	ろう

番号	回答	障害種別
18	20年以上前のことですが、ツーリングのガイドが一生懸命筆談でサポートしてくれた。	ろう
19	カンボジアの現地ガイドさんが、日本手話（観光に必要な手話）と、ひらがなでの筆談を交互に使いこなせながら丁寧に案内していただいたので、楽しい思い出になりました。	ろう
20	私は直接経験していないが、手話で会話できる旅行会社社員がおり、メールで気軽に連絡も取り合えるので、みんな重宝してよく利用されている。	ろう
21	<p>屋久島手話通訳ガイド</p> <p>張 明妃(チョウ メイビ)さん、この人も不思議な縁でー！</p> <p>ネットで手話ができるガイドがいる！ってことで予約したんだけど、私たちが屋久島に行く3日前にガイド中に滑って、骨折しちゃったのー(;O;)で、案内できなくなっちゃって、代わりにワタナベチモリさんという方を紹介していただいたのね。名前からしてずーっと女性だと思ってメールしていたのに、オトコだった…。</p> <p>「屋久島人デス♪」ってな感じで、めっちゃ濃い顔に、超インパクトだったわい～。</p> <p>白谷雲水峡コース(6～7時間)だったんだけど、全然苦しくないのに「苦しくなったら、俺の顔を見てー！」って何回も…(^_^)</p> <p>チモリさんのおにーさんがやってるお寿司屋さん「いその香り」でもサービスしてくれてさ！</p> <p>JR走ってないのに、「JRホテル屋久島」に泊まった！(笑)</p> <p>これがピンゴで、温泉もお料理もよいし、ホテルマンが皆イケメン！(´_`)-☆イケメンは筆談も爽やか！</p> <p>張さんはドライブに連れてってくれてね～、お金はいらない！って言うし、皆いい人過ぎる…。</p> <p>張 明妃(チョウ メイビ)さん  <a href="http://deaf-guide.net/">http://deaf-guide.net/</a>  「苔とあるく」  <a href="http://www.wave-publishers.co.jp/contents/tokushu/04.html">http://www.wave-publishers.co.jp/contents/tokushu/04.html</a>  屋久島 エコツアー いその香り ワタナベチモリさん  <a href="http://eco-tour.sunnyday.jp/index.html">http://eco-tour.sunnyday.jp/index.html</a>  JRホテル屋久島  <a href="http://www.jrk-hotels.jp/Yakushima/index.php">http://www.jrk-hotels.jp/Yakushima/index.php</a></p>	ろう



番号	回答	障害種別
22	筆談で対応してくれる。	ろう
23	買い物時、合計金額を計算機で打って見せて教えてくれる。	ろう
24	観光予約は、インターネットで予約することが多く、電話出来ないので予め、FAX やメールでお願いします。と言ってすぐメールで対応してくれた。	ろう
25	旅行代理店の担当者は、手話が知らなくても資料作成などきちんと対応してくれた。	ろう
26	日本のツアーガイドさんが手話ができる。	ろう
27	筆談で対応してくれる。	ろう
28	ホテル・レストランのネット予約、まだまだ範囲は狭いが、「当日予約」ができるようになって有難い。	ろう
29	バスツアーで(国内)会社により、出発時間と休憩時間を大きな紙に書いて、前方で見せてくれるのだけは良かったです。	難聴
30	聞こえないと言うことが分かったときに、即筆談してくれる。	難聴
31	宿泊近辺の環境などに対する質問に対し懇切丁寧に対応してくれたこと	難聴
32	3日間のバスツアーを利用した時、読話ができるよう前の方の座席をお願いしたら、毎日、その通りにしてくれた。他のお客は、日によって前や後とローテーションがあった。ツアーガイドに、他のお客から不満があると行けないので、説明をしてもらってもいいと伝えましたが、「そのような不満が出た時には、説明するから」との返事でした。	難聴
33	団体ツアーで、添乗員さんがマイクでお話される内容を前もってレポートにいっぱい書いてくれた。	難聴
34	難聴者の友人数人で行った先で、ガイドさんがみんなにわかりやすいようにゆっくり話してくれたり筆談してくれたりしたこと	難聴
35	手話のできる友人と旅行に行くと、観光案内を通訳してもらえ、内容がわかるので一緒に楽しめてありがたいです。	難聴
36	旅行代理会社が参加者をまとめて切符を手配してくださった。	盲ろう
37	北海道戸田家にタクシー予約や荷物宅配などすばやく対応していただいた。	盲ろう
38	現在は退職してアナウンサーになっているが、高松商運トラベルにいた方はホテル・交通手段などを色々なパターンを準備してくれ、対応もすごく良かった。	肢体不自由 (下肢)
39	車まで傘をさして頂く。乗船、降船時に、おんぶして頂きました。	肢体不自由 (下肢)
40	入場しやすい経路を案内してくれたこと。	肢体不自由 (下肢)
41	階段を通る時やバスに乗る際、持ち上げて手伝って頂いた。 他に車を用意して頂いた。	肢体不自由 (両肢)

番号	回答	障害種別
41	車いすの幅が広くて入れない時に人間を抱えて入れてくれた事。	肢体不自由 (両肢)
42	旅行等において、どうしてもしゃがむ必要があった場合、立ち上がる際など知らない人がさっと手を差し伸べてくれることがあり、大変嬉しく思います。	肢体不自由 (両肢)
43	旅先の場所の説明。	肢体不自由 (両肢)
44	普通の人と同じように扱ってくれて良い。	肢体不自由 (両肢)
45	気軽に支援の声かけをしてくれる。	肢体不自由 (両肢)
46	つかずはなれずの接遇振り。	肢体不自由 (両肢)
47	ホテルでカウンター越しの対応でなく、係りの人が出てきて対応してくれる。	肢体不自由 (両肢)
48	電話予約の際私の障害状態をよく理解してくれた。	肢体不自由 (両肢)
49	一緒に参加した旅行会社の方が介助してくれた。	肢体不自由 (両肢)
50	九州:ベッドの部屋だと勘違いして前日に変更を申し出た所対応して下さったこと。	リウマチ
51	旅行スケジュールをすべて把握し、参加者に的確に伝え進められる添乗員の力量が見られたとき。	リウマチ
52	リフト付きでガイドさんが一緒に乗ってささえてくれた。	リウマチ
53	飛行機内で杖の置き場所を確認される。	リウマチ
54	平成24年9月25日加賀月うさぎの里で昼食をする前に、併設された物産館で利用する割引券の説明があり、時間を無駄なく使えた事。	リウマチ
55	人の笑顔での対応が一番うれしいです。	リウマチ
56	観光バスで予約時、足の悪いことを伝えると前の席を取って下さった。	リウマチ
57	普通より遅いので、行動が遅れがちだが、急かすことなく安心できた。	リウマチ
58	患者団体の旅行先で、障害者に対して優しくしていただいた。	リウマチ
59	公平に相手をされること。時間にゆとりを取って下さること。添乗員の方がきめ細かい心づかいを頂いた時は嬉しかったです。	リウマチ
60	バスに乗る時手を貸して下さった。	リウマチ
61	沢山の土産物を一つの箱に詰めて下さったところがあった(他店のものも)。	リウマチ
62	階段で荷物が重く困っていたら入口まで持ってもらったことがある。	リウマチ

番号	回答	障害種別
63	トイレ休憩場所を様式が多いところをガイドさんが提案してくれた。	リウマチ
64	東欧旅行(団体)の1日目オーストリアでのガイドさんの対応	パーキンソン病
65	料理の産地を説明してくれた。	高齢者
66	JTB ではパッケージか障害者割引かどちらがいいか検討してくれた。	高齢者
67	サービスエリア。車の駐車場所まで案内してくれた。	高齢者
68	添乗員の対応(気配りや急事の対応)。	高齢者
69	団体旅行でホテルに到着し、各部屋に案内され、施設内の説明が明快で分かりやすかった。	高齢者
70	電話での申し込みに対し、比較的時間や便数を丁寧に教えてくれる点。	高齢者
71	4年前、東北旅行時、奥入瀬の観光案内の方が、「見所」等を懇切に教えて頂いた。	高齢者
72	企画も提供してくれ、充実した旅行になった。	高齢者
73	ホテルの出発時に本日の行程をたずね、アドバイスをしてくれたり、資料を頂き説明して頂けて大変参考になりました。	高齢者

《国内》その他旅行・人的対応（施設のスタッフ（ガイド））

番号	回答	障害種別
1	ディズニーランドは、予約の時に視覚障害であることを伝えると、事前にアトラクションの内容等が聴けるCDを送ってくれた。	盲
2	3年ほど前のことだが、蓮田市の資料館では、視覚障害者だとわかると、職員の方が特別に土器の破片などに触らせてくれた。（展示品ではなく、奥から出してきてくれたもの）	弱視
3	熊本城内の入り口でさりげなく白杖を拭いて頂いた。	弱視
4	湯布院観光では、会館の受付に、ろう者が来ても困らないよう説明書が置いてある。聞いてみたら、数年前の大分での高齢者大会開催がきっかけとのこと。	ろう
5	ディズニーランド(乗物などに並ばず先頭に立つよう、ガイドが案内してくれた)。	ろう
6	カヌー体験をした時、本来なら一人で乗らなければならなかったのですが、特別にインストラクターと一緒に乗ってくれてカヌー体験をすることができました。	盲ろう
7	数年前に自分が六本木ヒルズの高層階ギャラリーで行われた展覧会でエレベーター待ちの行列ができていたがスタッフに手帳を見せたら最前列に案内してくれた。	肢体不自由 (上肢)

## 《国内》その他旅行・人的対応（地元の人々）

番号	回答	障害種別
1	道行く人が声をかけ、目的地まで誘導してくれた。	弱視
2	地元の人に気持ちよく筆談を対応してくれた。	ろう
3	人のお世話をすることとは精いっぱいの姿勢が大事です。沖縄の精神。	肢体不自由 (下肢)
4	昔と比べて、段差や坂道など困った時に自主的に一般の人が駆け付けて手を貸してくれる事が増えました。最近では、初めての場所だったので施設内に入るスロープの場所が分からず、困っていたら、一緒に探してくれて感謝しました。	肢体不自由 (下肢)
5	困っていたら、通りがかりの人々が声をかけて下さった。(大阪)	高齢者
6	石川県永見市でであった老婦人。	高齢者
7	最近都心に出るチャンスが少なく、新宿で待ち合わせの場所がなかなか見つけられずに困って居た所、通りすがりの男性が途中まで誘導してくれ何とか約束に間に合いました。	高齢者
8	旅行先での地元の人への対応、道を(場所)よく(親切に)教えてくれた。	高齢者
9	地元の人が名所を教えてくれた。	高齢者
10	イタリアの街の人達は、気さくに声をかけてくれた。施設見学のときも、優先的に入館させてくれて、長時間行列しなくて済んだ。	盲

**《国内》その他旅行・人的対応（料理長（観光会社から予約した時））**

番号	回答	障害種別
1	観光地の自慢料理を調理した料理長が客人に材料の話からさばき・味付けの苦労話（裏話）を開説して楽しい和気あいあいの会食のひと時を過ごす。	パーキンソン病

**《国内》その他旅行・人的対応（レンタサイクル）**

番号	回答	障害種別
1	九州のとある市の観光案内で、レンタサイクルを無料で貸して頂き荷物も預かって頂きました。	高齢者

**《国内》その他旅行・人的対応（その他）**

番号	回答	障害種別
1	ろう学校の近くに、「ろう学校の子供が渡るよ」の交通標識が。地域コミュニティの力ってスゴイと思った。	ろう
2	堤防での釣り場に行った際、釣り場まで通常車は入れないのですが、釣り場近くまで通してもらい大変助かった。	肢体不自由 （下肢）
3	網野町カニ旅館	パーキンソン病
4	出かけるときは必ず誰かと一緒なのであまり不便は感じてないが、どこでもとても親切な方が多いと思う。	パーキンソン病
5	財布を落としたが直ぐに出てきたことがある。	高齢者

《国外》その他旅行・人的対応（旅行会社のガイドや現地観光ガイド）

番号	回答	障害種別
1	全盲の私を誘導する際の、自然で手なれた対応（さりげなく肘を持たせてのガイドなど）。街で全盲の私が独り歩きしているとき、行きずりの人々のホスピタリティーに接したとき。	盲
2	・オプションツアーなど団体で行動する際、常に先頭に置いてもらい、集団に置いて行かれることもなく、自分のペースで見学ができて良かった。	盲
3	濟州島へ行ったとき、通訳兼観光ガイドさんの気配りに感謝しました。	盲
4	タクシー予約、イベント予約、劇場予約、レンタカー予約など、観光業者が対応してくれる。	盲
5	添乗員無し。到着空港で現地係員と待ち合わせするタイプのツアーで、JALパックを何度か使ったが、こちらから係員を探すのは無理なので、白杖を目印に現地係員からこちらに声を掛けてもらえるように事前をお願いしておく、きちんと対応してくれる。	弱視
6	海外のオプションのバスツアーで、とても詳しく丁寧に観光地の案内をしてくれた。歴史や建築、美術など時代背景も解説してくれて、バスの中で飽きることなく、しかも観光するときにもその解説がとても役立った。（モンサンミッシェル、ベルサイユ宮殿）	弱視
7	バリアフリートラベルデスクの方が相談に応じて対応してくれたこと。	弱視
8	部屋の鍵を掛けて昼寝してしまい、同室の人を締め出してしまったものの、中の人には絶対に聞こえないことを事情を説明して特別な鍵で開けてもらったこと。また、その後のツアーを変わりなく継続してくれたこと。	ろう
9	ロンドン旅行のとき、ツアーだった。予定表、ツアーの説明を事前に私たちにくれた。おかげで、ツアー担当者の説明を聞き取る必要はなく、この資料で把握できた。	ろう
10	ボディーランゲージが通じる。	ろう
11	乗務員がどこでも笑顔で挨拶してくれるので気持ちよかった。	ろう
12	日本語ガイドが聴覚障害を理解していること。	ろう
13	グアム島で、潜水艦に搭乗して海中を潜水するとき、アナウンスや音声による解説を全部、日本語で筆談してくれた。	ろう
14	海外ではお互い言葉でなく身振り手振りで伝えあうのが普通で、コミュニケーションが多いので楽しい。	難聴

《国外》その他旅行・人的対応（旅行会社のガイドや現地観光ガイド）

番号	回答	障害種別
1	カンボジアに行った時の現地の添乗員が最高でした。指点字で通訳が受けやすいようにゆっくり話してくれたり、観光地は良い場所を選び、じっくり散策させてくれました。牛車体験をした時は僕が牛の糞を踏まないように先に行き、糞の処理をしてくれたり、総てにおいて最高でした。	盲ろう
2	英日通訳者をつけてくれた。	盲ろう
3	グアムでは、団体観光で、バスを利用したとき、案内人が、集合時間など知らせてくれた。また、サイパン観光時、日本人の三人がいることをグアムの旅行会社から連絡をもらい、その方にお会いして一緒に行動ができたので困ることもなく過ごせたのがよかった。	盲ろう
4	旅行先で案内人がずっと一緒に来てくれたこと。	肢体不自由 (下肢)
5	ハワイ観光での添乗員対応。	肢体不自由 (下肢)
6	上海へ、団体で旅行に行ったときに事故に遭遇したが、旅行会社の対応は会社ではなく、担当者がどのような人かによって対応がかなり変わる。	肢体不自由 (下肢)
7	スペインへ障害者のグループで旅行した際、全体を通したガイドの他に、地方地方のガイドが付き、観光する施設のスロープや入場券の手配が良く、最高に満足した。	肢体不自由 (両肢)
8	2Fまで階段があったのを車いすごと上げてくれた事。	肢体不自由 (両肢)
9	普通の人と同じように扱ってくれて良い。	肢体不自由 (両肢)
10	日本と違い、帰りの飛行機に間に合えば OK というところは国内ではありえないおおらかさ。	リウマチ
11	空港での車いす(利用者)の出国手続きが担当で大きく分かれました。動く歩道のトラブルで遠回りでも段差のない方法で飛行機に乗り込みました。	リウマチ
12	一人旅なので落ち着く席を選んでくれた(機内)。	パーキンソン病
13	国内外共に添乗員の対応が非常に良かった。	パーキンソン病
14	荷物は出発から帰国まで一度も持つことがなかったこと。	パーキンソン病
15	言葉の壁をボディランゲージで相手が受けてくれる時。	高齢者
16	室内に果物の用意とメッセージが(誕生日)さりげなく置いてあった。	高齢者
17	中国からの帰路、下痢腹痛時、後部座席をベッドにしてくれた。	高齢者
18	企画も提供してくれ、充実した旅行になった。	高齢者



### 《国外》その他旅行・人的対応（施設のスタッフ（ガイド））

番号	回答	障害種別
1	文化遺産を見学した際、通常手に触れてはいけない彫刻・石造等があったが、職員の方が囲いはずして触れさせてくれた。	盲
2	数年前アメリカのエンパイアステートビルで、白杖を持って列に並んでいたのを見かけた係りの女性が別ルートで最上階に誘導してくれた。	盲
3	2004年8月、イエテボリの港に、退役した海軍艦艇を係留展示している海事博物館を見学したときの事です。そこでは、駆逐艦や潜水艦の艦内が順路に従って自由に見学できます。順路の中には垂直な梯子を昇降する場所がありました。その梯子を、白杖を手にしたまま、誰にも咎められることなく自由に艦内を見学できたのは実に幸せでした。	弱視

### 《国外》その他旅行・人的対応（地元ボランティア）

番号	回答	障害種別
1	スペインへ障害者のグループで旅行した際、全体を通したガイドの他に、地方地方のガイドが付き、観光する施設のスロープや入場券の手配が良く、最高に満足した。	肢体不自由 (両肢)
2	迷った時の現地対応。	肢体不自由 (両肢)
3	ハロン湾で、乗船の手伝いをしてくれた〇さん。	肢体不自由 (両肢)

### 《国外》その他旅行・人的対応（地元の人々）

番号	回答	障害種別
1	アメリカのカリフォルニア州への研修旅行で、観光地以外のところ、例えばショッピングモールやスーパーマーケットでも、自動ドアでない場合、普通に道ゆく人が何も言わずドアを分けてくれる。またかなり遠くからでも、ドアを開けたまま待ってくれたりもする。買い物に行ったら、こちらが声をかけない限り不必要な介助を申し出ずに放っておいてくれる。	肢体不自由 (両肢)
2	中国に行った時、訪問した先方のご夫婦が私がリウマチと知っていたので一緒に歩く時とてもよく心配りをして下さった。	リウマチ
3	インドネシアで大学を訪問した際、トイレに内鍵がなくてびっくり。心配だったので、女子学生にドアの前に立ってもらった。笑顔で立っていてくれた彼女に感謝。	リウマチ
4	台湾旅行での現地の人々の親切さ。	パーキンソン病
5	知らないまちで、道を聞くと親切に近くまで連れて行ってくれた。	高齢者
6	地元の人々が名所を教えてくれた。	高齢者

### 《国外》その他旅行・人的対応（大使館職員）

番号	回答	障害種別
1	3年前のベルギー・オランダ旅行で、パスポートを盗まれたが、日本大使館の人が、警察への対応やホテルの手配・お金の両替等親切に対応してくれた。	難聴

### 《国外》その他旅行・人的対応（運転手（乗り物不明））

番号	回答	障害種別
1	運転手さんにも優しく私達の視力のない仲間を気遣ってもらえました。	盲

### 《国内外》その他旅行（トイレ設備）

番号	回答	障害種別
1	障害者用のトイレがある施設	盲
2	高齢者が住みやすいところは、全ての障害者に優しい観光地に繋がると思う。	ろう
3	障害とは全然関係ないですが、海外旅行をして初めて日本の公共トイレの清潔さ、素晴らしさが分かりました。ここは日本の強みだと思います。	ろう
4	海外旅行では、いずれも手話ができる添乗員か、手話ができる友人を二人以上同伴しているため、情報が得られ、充分楽しむことができた。	ろう
5	障害者用トイレにウォシュレットが壁付けになっている事が大変うれしい。	肢体不自由 (下肢)
6	宿泊施設、高速道路SA、PAに障害者用トイレが設置されていますが、便座にウォシュレットが付いていると使用できないところが、まだまだ沢山あります。新潟、富山、石川、福井は、すべて大丈夫です。	肢体不自由 (下肢)
7	広い様式のトイレがあれば安心です。	パーキンソン病
8	どこのトイレもきれいになっていた。	パーキンソン病
9	トイレが広く使いやすかったです。	パーキンソン病
10	国外で看板に英語の下に日本語が書いてあったこと。	高齢者

《国内外》その他旅行（神社/博物館/美術館/動物園）

番号	回答	障害種別
1	音声ガイドのある博物館や美術館。展示品の解説を読むのは大変なので。	弱視
2	国内外を問わず、美術館や博物館で貸し出してくれる作品の音声ガイド端末(故宮博物院)。	弱視
3	国内外を問わず、美術館、博物館での触れて楽しめる展示品。	弱視
4	体感できる展示は楽しめる。(深川江戸資料館等、国立民族学博物館、ワイナリー)。	弱視
5	地図が正しく、ことばでの解説が詳しいガイドブック。	弱視
6	大分のアフリカンサファリパークで、11月3日午後、強度の弱視なので動物の動きがほとんどわからなかったが、周囲にいたガイドヘルパーやボランティアの人たちの喜ぶ様子を聴くことで、自分も見えているような喜びを感じた。	弱視
7	美術館で展示品に触れられた事。	盲ろう
8	見学できないと思っていた格式ある神社にさりげなくスロープが設備されていた。	肢体不自由 (下肢)
9	館内の展示室を説明してくれるミニツアーがあつてよかったです。	高齢者

《国内外》その他旅行（テーマパーク、観光名所等）

番号	回答	障害種別
1	熊本城の音声誘導のある障害者用トイレ。	弱視
2	国内)ディズニーランドの一部のアトラクションで、文字表示があつたこと。	難聴
3	(海外)多くの博物館、美術館で、磁気誘導ループが準備してあつたこと。	難聴
3	舞洲(まいしま)でレーシングカーに乗れたこと。	盲ろう
4	保津川ラフティングで飛び込みが出来た事。	盲ろう
5	ディズニーやUSJはほぼ全てがバリアフリーで良かった。	肢体不自由 (下肢)
6	平成25年9月25日加賀月うさぎの里の昼食時のテーブルにお茶と水のポットが置いてあり、食後の薬を飲むのに役立ったこと。	リウマチ
7	阿波おどり会館。夜の講演をやっていて観光にはとても良かった。会場も広くいすがあり、障害者でも負担なく見れた。	リウマチ
8	日光霧降高原に行った際「天空回廊」に手すりが設置されており助かりました。	パーキンソン病

《国内外》その他旅行/ (テーマパーク、観光名所等)

番号	回答	障害種別
9	私と彼女がディズニーランドでアトラクションを利用する際の優遇券をもらいました。(ファストパスの上位版のようなものです) *本人と介護者の2名(家族)での利用が出来ます。	難病(その他)
10	日本庭園の見学時、作業員が全く見当たらない状態で見学できたことは素晴らしい景色でした。	高齢者

### 《国内外》その他旅行（観光バス/高速バス）

番号	回答	障害種別
1	黒部ダム行きの特ロリーバスの観光案内	ろう
2	高速バス(長距離)で、次の停車駅の表示が出る。	難聴
3	リフト付き大型バスで旅行出来た事。	肢体不自由 (両肢)

### 《国内外》その他旅行（観光タクシー）

番号	回答	障害種別
1	「障害者用の貸し切り観光タクシー」 普段は自家用車を利用しているがホテルから観光施設、施設間の移動を気にかけなくてもよい。自家用車の場合、駐車場の利用可能台数や施設入り口までの距離や通路の状況等が心配。運転手に車椅子の移動介助もしてもらえる。食事処も利用可能なところを勧めてもらえる。障害者用トイレの位置も教えてもらえる。都市部では最適と思われる。地方でも自家用車でない方の観光には便利だろうと思います。	肢体不自由 (下肢)

### 《国内外》その他旅行（観光地での乗り物）

番号	回答	障害種別
1	黒四ダムの特ロリーバス・ケーブルカー・ロープウェイなど一連の乗り物。	肢体不自由 (両肢)

3-4-2. あなたが旅行で経験したその他、良かった設備を教えてください。

《国内外》その他旅行（観光案内、地図）

番号	回答	障害種別
1	観光地で流れている説明のVTRに字幕が付いていた。	ろう
2	グローバル化は、英語化じゃなくて、非言語化！—日本、アジア、そして21世紀 <a href="http://gqjapan.jp/2013/10/07/trotting-around-asia-126/">http://gqjapan.jp/2013/10/07/trotting-around-asia-126/</a> グローバル社会は英語だ、と言われる。世界のいけてるグローバル企業は逆に、英語ではなくて、非言語化を重要視している気がしている。 ところが、あるアメリカ人が言っていた。日本で半年間生活していたのだけど、いっさい日本語がわからなくても、全く生活に困らなかった。なんでかと聞いたら、日本は、しゃべらなくても生活ができるからだと言う。 こんなにしゃべらなくても生活できる国はないらしい。レストランに入れば、メニューは全て写真が載っているし、店員を呼ぶ時は、ボタンで呼ぶし、料金は、数字でちゃんと表示される。レストランに入って、帰るまで一言もしゃべらなくても、全く問題ないらしい。もしかしたら、日本は、非言語文化が発達していて、それは、世界の中で、非常に、競争力があるかもしれないのだ。日本は、英語の代わりに非言語表現の教育の時間を作るべきなのだ。 （サイトから引用 情報元：西留 満寿美様）	難聴
3	バリアフリー化が難しい歴史的施設の案内リーフレットで一般の見学ルートの他に車いすで移動しやすいルート、トイレの位置表示も付いていた。	肢体不自由 （下肢）
4	バリアフリーマップ	肢体不自由 （下肢）

《国内外》その他旅行（ニュース（テレビ））

番号	回答	障害種別
1	（ロンドン）朝のニュースをテレビで見たとき、右下に手話通訳者がいて、イギリス手話をしていた。手話の意味は分からなかったけど、「手話通訳について」の日本とロンドンの差が分かった。	ろう
2	エジプト博物館では、ろう者集団が楽しめるよう、一般が閉館した後に、貸切にしてくれた。このおかげでゆっくり楽しむことができた。	ろう
3	山口県・周防大島 ウチのじっちゃん、ばっちゃんの家があるねん〜（笑） 昔、12chで「10万円で暮らせる町や村」のベストテンに入ってた…(^_^) 島に3つしかない病院を巡回バスが走っており、高齢者に手厚い！「高齢者＝障害者」となるわけではないが、1つの好事例となるのではないかな。いつの間にか「周防大島ドットコム」なんてのができてて、なんちゅ〜進化しとることにビックリ！ <a href="http://www.suouoshima.com/">http://www.suouoshima.com/</a>	ろう

番号	回答	障害種別
4	<p>小笠原諸島 横谷みどりさん！ みどりさんとは初対面だったのだけど、フェリーを降りるなり、手話で話しかけてきた。 小笠原にろう者は住んでいないけど、手話サークルを作り上げた方でした！ 手話サークルの皆が日替わりでガイドしてくれたー みどりさん、村長かと思う位、島を支配してて、シーカヤックやナイトツアーの会社も手話サークルのメンバー！（笑） <a href="http://www.h2.dion.ne.jp/~gracesea/">http://www.h2.dion.ne.jp/~gracesea/</a> 港での見送りがスゴイのなんのって！ 手話サークルのメンバーが総出して、どっかの大学の応援団かと思う位デッカイ手話サークルの旗をなびかせ、みどりさんを筆頭に南洋踊り（旦那様も郵便局から脱走?!）、最後には海にダイブ！ アド街ック天国に、ドアップでみどりさんが写ってましたー（笑） ☆☆☆出沒！アド街ック天国☆☆☆ <a href="http://www.tv-tokyo.co.jp/adomachi/backnumber/20110820/">http://www.tv-tokyo.co.jp/adomachi/backnumber/20110820/</a></p>	ろう
5	<p>映画館 →日本語字幕付きのはずなのに、3分経過しても5分経過しても一向に字幕がつかない（当初、回顧シーンで無言なのかと思った）。おかしいと思い、フロントへ。すると、映画が中断し、「大変申し訳ございません。当方の不手際により、再開させていただきます」といったニュアンスのアナウンスが流れる。今度は字幕がついた。お客さんは50人近くいたが、周りの様子を見ると、聴覚障害者は私たちだけ。一瞬、ザワザワしたものの、不平不満を訴えるお客さんがいなくて、ホッ！そして、終了後に、お客さん全員に無料券が配られた。入口でスタッフからお詫びのメモをいただいた。迅速でかつ臨機応変な対応に、久々に感動した！…イオンシネマ 越谷レイクタウン/埼玉。</p>	ろう



### 《国内外》その他旅行（インターネット予約）

番号	回答	障害種別
1	インターネットやメールで予約ができる所が増えて便利になった。	ろう

### 《国内外》その他旅行（電子機器）

番号	回答	障害種別
1	iPad を使用してコミュニケーションをとるシーンが所々目立ってきてる。最近では自分も持って行くようにして、何かと役にたってる。(手書きアプリ等)	難聴
2	アメリカの電話は TTY や TRS が発達しているのでもろう者でも電話ができ便利	ろう

### 《国内外》その他旅行/設備（場所不定）

番号	回答	障害種別
1	観光地で、複雑な石ころ階段をやめ、なるべくコンクリート化していた点。	盲
2	家族や友人、気心の知れた人たちと行くのと、旅行会社の企画がいいので品質のいい設備やレジャーランド付だが、安心して参加できる。	盲
3	音声で何階かを案内してくれるエレベーター	盲
4	<p>1990 年のこと、ストックホルムの横断歩道にある盲人歩行者用信号は、横断歩道の両端に立っている信号機の柱の中で、金属板が振動して何かに当たる音がしていました。</p> <p>《止まれ》は、ゆっくり《カッチャ、カッチャ、カッチャ、カッチャ、・・・》、 《進め》は、速く《カチャカチャカチャカチャ・・・》と鳴っていました。</p> <p>横断歩道の両端で音が出ているので、方向がはっきりわかる点が、何と云っても優れています。</p> <p>それに、いわゆる《とおoryんせ》信号のように、間抜けな喇叭の音が辺り一面に響き渡らないところが文化水準の高さを物語っていました。これなら、深夜の時間帯でも苦情は出ないだろうと思われました。</p> <p>しかし、メンテナンスは大変だろうと感じました。</p> <p>この、コスト面を覗けば理想的な音声信号は、1997 年に訪れたときには電子音に変わっていました。ああ、やはりご時世だなあと感じました。しかし、止まるべき、または、進べき方向性が音声で明快に示されているという長所は護られていました。</p> <p>この方式でも、横断歩道につき2台、十字路なら8台の装置が必要なので、建設コストは高くなってしまいます。</p> <p>私は、人権優先で目的本位の精神に触れて、思わず嬉しくなりました。でも、故国の状況を思って、暗澹たる気持ちになりました。</p>	弱視

## 《国内外》その他旅行（設備《場所不定》）

番号	回答	障害種別
5	ベビーカー用のスロープ。	弱視
6	浴室内に点字ブロックの柔らかな凸、線がある施設。	弱視
7	点字案内版、音声案内	弱視
8	(ロンドン)なんていうか・・・、歩道と車道の段差が少なかった感じがあったと思う。	ろう
9	筆談器(2)	ろう
10	インターネットで自分の希望条件に近いところを容易に予約出来るようになった。	ろう
11	何でもインターネットで予約解約もできること。	難聴
12	耳マーク表示板、簡易屋内信号装置	難聴
13	メモ帳&ペンが常備されてる	難聴
14	【国際難聴者会議】磁気ループ <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11289516252.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11289516252.html</a>	難聴
15	【ノルウェー】火災報知器 <a href="http://ameblo.jp/bcs33/entry-11289196043.html">http://ameblo.jp/bcs33/entry-11289196043.html</a>	難聴
16	駐車場の設備・スロープ段差の無いところ・身障者でもフロに入れる	肢体不自由 (下肢)
17	最終的には心と心。相手がおもてなしをする気持ちがあれば大丈夫。国内より海外にほうが車いすで行ける場所は多いように思う。	肢体不自由 (両肢)
18	国内では清潔。	肢体不自由 (両肢)
19	障害者駐車場がありました。	肢体不自由 (両肢)
20	エレベータが健常者と障害者妊婦、乳幼児、等が別々に乗れる(札幌)。	リウマチ
21	今回案外不自由さを感じずに旅行していることに気がきました。	リウマチ
22	車イスの方の目線で車窓が見られるように、車いすの席が少し高くなっていた。	リウマチ
23	バリアフリー、ドアノブの具合、特にリウマチ患者は手指の負担がなければラッキーと思います。	リウマチ
24	車に上がる時、下に足台を置いて下さった。	リウマチ
25	靴の着脱する場所に椅子が用意してある。	リウマチ
26	特によかった設備は無かったけれど、いずれの旅を通して、それまで全然未知の人と知り合えて友達になれたこと。	パーキンソン病
27	バスで、車椅子をリクライニングのまま乗ってくれることに驚きました。	パーキンソン病
28	障害者が一緒だと色々と配慮をしてくれる。	高齢者

#### 4. アンケート調査票

## 旅行に関するアンケート調査 ～旅行を楽しむ思い出にするために～

共用品推進機構では、これまでに多くの障害者団体にご協力いただき、日常生活における不便さ調査を、数多く行ってきました。調査により明らかになった不便さは、報告書にしてまとめ、多くの関係企業・業界団体に配布したこともあり、より多くの人が使える製品が増えてきています。

それらの工夫の多くは、日本工業規格（JIS）となり、更に日本発の国際規格にもなっています。

「不便さ調査」から始まったこの一連の流れは、今まで不足していた部分を補うことには大変有効でしたが、更に使い勝手の良い製品やサービスを作りだしていくためには、不便さを指摘するだけでなく、「良いモノ」や「良いコト」の情報を利用者及び提供者で情報を共有することがその突破口になると考えました。

そこで今回、2020年東京オリンピック・パラリンピックが東京で開催されることもあり、複数の異なる障害者団体、高齢者機関、並びに関係業界、関係省庁の方々と相談し「旅行」をテーマに、「良かったこと調査」を行うことに致しました。

実施する前に行った予備調査でも、

- ・私が見えないことを知ったバスガイドさんは、私にも分かるように外の景色の説明を追加してくれたお陰で、状況がはっきり分かり楽しかった。（視覚障害）
- ・行き方が分からなくなった時、地元の人が手元にあった紙とペンで耳の聞こえない私に行き方を教えてくれた」（聴覚障害）などがあがってきています。

今回の「旅行」というテーマのアンケートでは、①交通、②宿泊、③食事、④その他（観光等）の4つに分け、それぞれを人的対応（人によるサービス）と、施設・設備機器に分け、それぞれの場面で良かったことをお答えいただけたらと思っています。

回答いただいた調査結果は、関係する機関に広く提供し、全ての人が住みやすい社会の一助になればと考えています。

皆様には大変お手数をおかけしますが、別紙の通りアンケート用紙と回答票をご送付させていただきますので、該当する質問に自由に簡潔にご回答を頂けると幸いです。

この度の調査結果は報告書としてまとめ、関係各所に周知すると共に、これから10年先までのバリアフリー化を考慮し、良いことを伸ばしていく活動の推進を行いたいと思っています。

大変お手数をおかけしますが、ご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします。

最後に、ご記入後のアンケートは勝手ながら平成25年12月13日（金）までにデータで送信いただければ幸いです。

\*なお本調査以外の目的で個人情報を使用することはなく、知りえた内容は個人が徳てできない形で報告書にまとめさせていただきますことご容赦下さい。

平成25年11月 吉日

公益財団法人共用品推進機構 事務局

## 「旅行に関する良かったことアンケート」調査表

### 【共通項目質問事項】

1. 性別 ア. 男性 イ. 女性
  
2. 年齢 歳
  
3. 居住地（都道府県）
  
4. 職業  
（1）会社員、（2）自営業、（3）公務員、（4）団体職員、（5）学生、  
（6）その他（ ）
  
5. 障害の種別 :（1）盲、（2）弱視、（3）ろう、（4）難聴、（5）盲ろう、  
（6）肢体不自由（上肢、下肢、両肢）、  
（7）難病（リウマチ・パーキンソン病・その他）  
（8）その他
  
- 6-1. 同居の有無 ア. あり イ. なし
  
- 6-2. ア. ありの場合の同居者種別  
ア. 親 イ. 配偶者 ウ. 子ども エ. その他
  
7. 旅行は普段どなたと行かれることが多いですか。  
（1）親、（2）配偶者、（3）子ども、（4）友達、（5）障害のある仲間  
（7）支援者、（8）ガイドヘルパー、（9）手話通訳者（10）その他（ ）
  
8. 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（種別や詳細）

### 【旅行についての質問事項】

あなたが旅行で経験した良い思い出についてお伺いします。

このアンケートは自由記述でお書き頂ければと思います。該当する設問の欄に、「誰が」、「どこで」、「いつ」、「何を」、「どのように」を、簡潔にお答えください。

#### 1. 交通機関（電車、バス、船、飛行機、タクシー、自家用車等）

1-1. あなたが利用した交通機関で良かった人的対応を教えてください。

（国内）

（国外）

1-2. あなたが利用した交通機関で良かった設備等を教えてください。

（国内）

（国外）

#### 2. 宿泊施設（旅館・ホテル等）

2-1. あなたが宿泊した施設で良かった人的対応を教えてください。

（国内）

（国外）

2-2. あなたが宿泊した施設で良かった設備等を教えてください。

（国内）

（国外）

#### 3. レストラン、食事処

3-1. あなたが旅先で利用したレストランや食事処で、良かった人的対応を教えてください。

（国内）

（国外）

3-2. あなたが旅先で利用したレストランや食事処の良かった設備を教えてください。

（国内）

（国外）

#### 4. その他（観光・予約・団体旅行等）

4-1. あなたが旅行で経験したその他、良かった人的対応を教えてください。

（国内）

（国外）

4-2. あなたが旅行で経験したその他、良かった設備を教えてください。

アンケート調査票で不明な点がございましたら、お手数ですが、下記担当者までご連絡下さいますようお願い申し上げます。またお問い合わせの際は、「旅行に関するよかったことアンケート調査の件」と一言添えて頂けると助かります。どうぞよろしく願いいたします。

（連絡先）

（公財）共用品推進機構 事務局 担当 森川美和・星川安之

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町二丁目5番4号

電話：03-5280-0020 / ファックス：03-5280-2373

メール：[morikawa@kyoyohin.org](mailto:morikawa@kyoyohin.org)（森川） [hosikawa@kyoyohin.org](mailto:hosikawa@kyoyohin.org)（星川）

■ 本件についてのお問合せ

『旅行に関する良かった事調査報告書』

〒101-0064 東京都千代田区猿樂町2-5-4

発行:公益財団法人共用品推進機構

電話:03-5280-0020/ファックス:03-5280-2373

イラスト:デザイン室ディ・プラスアイ

印刷:有限会社乗松印刷